

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся  
в дневной стационар в августе 2023 года.**

Всего в августе 2023 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 315 человек, из них 56 по поводу медицинского аборта.

В августе 2023 заполнено анкет в дневном стационаре – 213 из 315 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 102 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	334	334	315 (100%) с учетом обратившихся в июле	259	213 (67,6%)	102 (32,4%)

Одним из показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, является показатель комфортности и времени ожидания приема врача. Результаты анкетирования представлены в таблице ниже в относительных и процентных показателях:

Отделение	До 30 минут		От 30 минут до 1 часа		Свыше 1 часа		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	150	70,4	55	25,8	8	3,8	0	0,0

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя три категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

Отделение	Врачи							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	213	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	213	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	185	86,9	0	0,0	0	0,0	28	13,1
Среднее значение	203,7	95,6	0,0	0,0	0,0	0,0	9,3	4,4

Данные по разделу «Комментарии» за август 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2023
Месяц	08
Все отлично	
Все устраивает	
Все хорошо	
Кондиционер	
Спасибо	
Все и так хорошо	
Все хорошо, спасибо	
Все очень хорошо	
Спасибо за все	
Все понравилось	
Все замечательно	
Всем довольна	
Все супер	
Все отлично!	
Благодарю	
Все классно	
Все здорово	
По качеству все хорошо	
Понравилось	
Все отлично спасибо	
Самые лучшие спасибо за все	
Очень все хорошо	
Все отлично, кондиционер	
Все на уровне, спасибо	
Персонал очень приветливый, спасибо им за внимание	
Не нашла недостатков, все понравилось	
Все супер, персонал отличный	
Все устраивает, благодарна за оказанную помощь, все очень добрые, понимающие	
В целом все хорошо, немного долго ожидание в очереди	
Все прекрасно-спасибо	
Услуги на должном уровне	
И так все прекрасно	
Все хорошо, замечаний нет	
Все хорошо	
Благодарна за все	
Шкаф для верхней одежды с плечиками	
Туалеты получше	
Спасибо, все было хорошо	
Все отлично, на высшем уровне	
Поддерживать и улучшать качество ремонта, мебели, оборудования	

Бахилы

Оставаться такими же добрыми и внимательными

Держать в том же стиле

Все более чем хорошо

Все устроило, доступно, спасибо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за август 2023 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	213	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	213	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	213	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	213	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>213</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Среднее значение по больнице составило 100%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по анкетированию пациентов отделения дневного стационара, сформированный из единой базы данных, за август 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Дневной стационар	Период с:	Август	по	Август
<b>Всего анкет выбрано: 213</b>				<b>Отчёт по анкетам</b>			
				В отн. ед.			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Ж	203			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
М	10			213	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0			213	0	0	0
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
До 25 лет	29			Полностью удовлетворён			213
26-35 лет	80			Частично удовлетворён			0
36-45 лет	74			Не удовлетворён (чем)			0
46-55 лет	22			<i>Нет ответа:</i>			0
56-70 лет	7			<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
старше 71	1			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
<i>Нет ответа:</i>	0			213	0	0	0
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>				<b>Объяснением врача вашего состояния</b>			
До 30 минут	150			Внешним видом персонала	213	0	0
От 30 минут до 1 часа	55			Чистотой в помещениях	213	0	0
Свыше часа (укажите)	8			Температурным режимом в помещениях	213	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0			Качеством питания	0	0	213
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>				<b>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</b>			
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			0
Врачи	213	0	0	Да, укажите			213
Медсёстры	213	0	0	Нет			0
Санитарки	213	0	0	<i>Нет ответа:</i>			0
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Раз в день	211			Я сам(а)			0
Раз в 2 дня	0			Сотрудник			0
Раз в 3 дня	2			<i>Нет ответа:</i>			213
Другое	0						
<i>Нет ответа:</i>	0						

Год:	2023	Отд.	Дневной стационар	Период с:	Август	по	Август
<b>Всего анкет выбрано: 213</b>				<b>Отчёт по анкетам</b>			
				В %			
<b>Ваш пол:</b>				<b>Персонал отделения доброжелателен и внимателен?</b>			
Ж	95,3%			Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
М	4,7%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Ваш возраст:</b>				<b>Санитарки</b>			
До 25 лет	13,6%			86,9%	0,0%	0,0%	13,1%
26-35 лет	37,6%			<b>Вы удовлетворены пребыванием в больнице?</b>			
36-45 лет	34,7%			Полностью удовлетворён			100,0%
46-55 лет	10,3%			Частично удовлетворён			0,0%
56-70 лет	3,3%			Не удовлетворён (чем)			0,0%
старше 71	0,5%			<i>Нет ответа:</i>			0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			<b>Оцените степень удовлетворения:</b>			
<b>Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?</b>				<b>Уд.</b>			
До 30 минут	70,4%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	25,8%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	3,8%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?</b>				<b>Качеством питания</b>			
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>			0,0%
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Да, укажите			0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет			100,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	<i>Нет ответа:</i>			0,0%
<b>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</b>				<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Раз в день	99,1%			Я сам(а)			0,0%
Раз в 2 дня	0,0%			Сотрудник			0,0%
Раз в 3 дня	0,9%			<i>Нет ответа:</i>			100,0%
Другое	0,0%						
<i>Нет ответа:</i>	0,0%						

Исполнитель:  
И.О. Руководителя ИСС  
Г.В. Бакланова