

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

Всего в сентябре 2023 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 276 человек, из них 47 по поводу медицинского аборта.

В сентябре 2023 заполнено анкет в дневном стационаре – 177 из 276 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 99 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	263	263	276 (100%) с учетом обратившихся в августе	229	177 (64,1%)	99 (35,9%)

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	127	71,8	29	16,4	21	11,9	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	177	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсёстры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Дневной стационар	177	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	47	26,6	0	0,0	0	0,0	130	73,4
Среднее значение	133,7	75,5	0,0	0,0	0,0	0,0	43,3	24,5

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

Год

2023

Месяц

09

Все отлично

Все хорошо

Спасибо

Все хорошо, спасибо

Все понравилось

Все замечательно

Все и так отлично

Все на высшем уровне

Благодарю

Все идеально

продолжать в том же духе

Всем удовлетворена

Оставаться на высоком уровне

Оставаться доброжелательными

Удовлетворена в полной мере

Очень хорошо, уютно

Все на высшем уровне, спасибо

Очень компетентный доктор и зав.отд.

Все прекрасно, благодарю

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за сентябрь 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	177	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	177	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	177	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	177	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	177	100,0	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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 сентябрь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 177				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	174	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
М	3	177	0	0	0	0	0
Нет ответа:	0	177	0	0	0	0	0
Ваш возраст:				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
До 25 лет	24	Полностью удовлетворён					
26-35 лет	73	Частично удовлетворён					
36-45 лет	57	Не удовлетворён (чем)					
46-55 лет	16	Нет ответа:					
56-70 лет	7						
старше 71	0						
Нет ответа:	0						
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Оцените степень удовлетворения:			
До 30 минут	127	Объяснением врача вашего состояния	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
От 30 минут до 1 часа	29	Внешним видом персонала	177	0	0	0	0
Свыше часа (укажите)	21	Чистотой в помещениях	177	0	0	0	0
Нет ответа:	0	Температурным режимом в помещениях	177	0	0	0	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Да, укажите			
Врачи	177	0	0	Нет			
Медсёстры	177	0	0	Нет ответа:			
Санитарки	177	0	0	0			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?			
Раз в день	177	Я сам(а)					
Раз в 2 дня	0	Сотрудник					
Раз в 3 дня	0	Нет ответа:					
Другое	0						
Нет ответа:	0						

Год:	2023	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 177				Отчёт по анкетам			
В %							
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	98,3%	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:		
М	1,7%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
До 25 лет	13,6%	Полностью удовлетворён					
26-35 лет	41,2%	Частично удовлетворён					
36-45 лет	32,2%	Не удовлетворён (чем)					
46-55 лет	9,0%	Нет ответа:					
56-70 лет	4,0%						
старше 71	0,0%						
Нет ответа:	0,0%						
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Оцените степень удовлетворения:			
До 30 минут	71,8%	Объяснением врача вашего состояния	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
От 30 минут до 1 часа	16,4%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	11,9%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%	Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Да, укажите			
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Нет			
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:			
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?			
Раз в день	100,0%	Я сам(а)					
Раз в 2 дня	0,0%	Сотрудник					
Раз в 3 дня	0,0%	Нет ответа:					
Другое	0,0%						
Нет ответа:	0,0%						

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