

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в дневной стационар за сентябрь 2024 года.**

Всего в сентябре 2024 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 160 человек, из них 37 по поводу медицинского аборта.

В сентябре 2024 заполнено анкет в дневном стационаре – 159 из 160 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 1 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	183	183	160 (100%) с учетом обратившихся в августе	123	159 (99,9%)	1 (0,1%)

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	121	76,1	26	16,3	12	7,5	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	159	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	159	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	159	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	159,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год

Месяц

Все хорошо, спасибо

Все отлично

Все хорошо

Все и так хорошо

Все отлично, молодцы

Все отлично

В восторге, всем огромное спасибо

Все хорошо

Благодарю

Все прекрасно, спасибо

Все очень хорошо

Все на высшем уровне

Все на высшем уровне

Все замечательно

Все устроило

Спасибо всем

Нормально

Все ОК

Все хорошо

Все отлично

Внимательный врач и мед персонал, все понравилось, спасибо большое

Все было очень хорошо, персонал милый и обходительный

Все просто замечательно

Все прекрасно

Все отлично

Мне все понравилось

Все прекрасно

Все и так прекрасно

Все отлично

И так все супер

Ничего, все отлично

Спасибо огромное

Спасибо за все

Замечательный персонал

Все большие молодцы

Спасибо за труд

Все хорошо

Все прекрасно

Все внимательные и отвечали на все вопросы

Спасибо за помощь

Туалетная бумага, салфетки

Все и так хорошо

Все отлично

Спасибо огромное всем, особенно Ольге Александровне

Все отлично

Всему персоналу благодарность

Спасибо

Спасибо, все прекрасно

Все хорошо

Благ и процветания

Дополнительные парковочные места для авто

Большое спасибо за ваш труд

Спасибо всем

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за сентябрь 2024 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	159	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	159	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	159	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	159	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	159	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 159				Отчёт по анкетам			
				В отн. ед.			
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	121			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	38			159	0	0	0
Нет ответа:	0			159	0	0	0
Ваш возраст:				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
До 25 лет	13			Полностью удовлетворён			159
26-35 лет	59			Частично удовлетворён			0
36-45 лет	33			Не удовлетворён (чем)			0
46-55 лет	32			Нет ответа:			0
56-70 лет	21			Оцените степень удовлетворения:			
старше 71	1			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Нет ответа:	0			159	0	0	0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния			
До 30 минут	121			Внешним видом персонала	159	0	0
От 30 минут до 1 часа	26			Чистотой в помещениях	159	0	0
Свыше часа (укажите)	12			Температурным режимом в помещениях	159	0	0
Нет ответа:	0			Качеством питания	0	0	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			0
Врачи	159	0	0	Да, укажите			0
Медсёстры	159	0	0	Нет			0
Санитарки	159	0	0	Нет ответа:			159
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?			
Раз в день	159			Я сам(а)			0
Раз в 2 дня	0			Сотрудник			0
Раз в 3 дня	0			Нет ответа:			159
Другое	0						
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	Диспансер стационар	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь
Всего анкет выбрано: 159				Отчёт по анкетам			
				в %			
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	76,1%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	23,9%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
До 25 лет	8,2%			Полностью удовлетворён			100,0%
26-35 лет	37,1%			Частично удовлетворён			0,0%
36-45 лет	20,7%			Не удовлетворён (чем)			0,0%
46-55 лет	20,1%			Нет ответа:			0,0%
56-70 лет	13,2%			Оцените степень удовлетворения:			
старше 71	0,6%			Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Нет ответа:	0,0%			100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния			
До 30 минут	76,1%			Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	16,3%			Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	7,5%			Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Качеством питания	0,0%	0,0%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:			0,0%
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Да, укажите			0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет			0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:			100,0%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?			
Раз в день	100,0%			Я сам(а)			0,0%
Раз в 2 дня	0,0%			Сотрудник			0,0%
Раз в 3 дня	0,0%			Нет ответа:			100,0%
Другое	0,0%						
Нет ответа:	0,0%						

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