Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в дневной стационар за октябрь 2022 года.

Всего в октябре 2022 года из отделения дневного стационара КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» выписано 247 человек, из них 76 по поводу медицинского аборта.

В октябре 2022 заполнено анкет в дневном стационаре – 192 из 247 (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 55 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Выписано	Без аборта	Заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
Дневной стационар	264	264	247 (100%) с учетом обратившихся в сентябре	171	192 (77,7%)	55 (22,3%)

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	86	**44,8**	78	**40,6**	28	**14,6**	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	192	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	192	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	192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**192,0**	**100,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2022 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	**2022**
Месяц	**10**

Все отлично
Все прекрасно
Все устраивает
Все хорошо
Микроволновку
Спасибо
Все очень хорошо
Спасибо всем
Все понравилось
Все замечательно
Все устроило
Все и так отлично
Отлично
Огромное спасибо
Все на высшем уровне
Все отлично!
Все ок
Все хорошо! Спасибо!
Все на высоком уровне
Так держать
Хорошо
Вы лучшие! Удачи вам!
Спасибо, все было прекрасно!
Спасибо, все было хорошо!
Ничего не нужно, все хорошо
Все хорошо, спасибо всем огромное!!!
Все просто шикарно, очень чисто, тепло, отношение просто великолепное
Одноразовые стаканчики, а так все супер
Поставить кулер для воды
Меня не устроил категорически качество наркоза. Платные услуги и качество наркоза и все довольны. Я не против был и заплатить за качество
Работать в том же режиме, все прекрасно
Поощрять персонал премиями
Душно в палате
Замечательно
Вентиляция
Сменить охранника на входе
Все внимательны и вежливы
Открыть отделение по эко
Жарко в палате
Нет замечаний
Очень довольна

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за октябрь 2022 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	192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**192**	**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 октябрь 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А Белоногова

Год: 2022 | Отд. Дневной стационар | Период с: Октябрь по Октябрь

Всего анкет выбрано: 192

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	
Ж	176
М	16
Нет ответа:	0
Ваш возраст:	
До 25 лет	36
26-35 лет	69
36-45 лет	62
46-55 лет	20
56-70 лет	5
старше 71	0
Нет ответа:	0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	
До 30 минут	86
От 30 минут до 1 часа	78
Свыше часа (укажите)	28
Нет ответа:	*0*

Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	192	0	0	0
Медсёстры	192	0	0	0
Санитарки	192	0	0	0

Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	
Раз в день	192
Раз в 2 дня	0
Раз в 3 дня	0
Другое	0
Нет ответа:	0

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	192	0	0	0
Медсёстры	192	0	0	0
Санитарки	192	0	0	0

Вы удовлетворены пребыванием в больнице?	
Полностью удовлетворён	191
Частично удовлетворён	1
Не удовлетворён (чем)	0
Нет ответа:	0

Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	192	0	0	0
Внешним видом персонала	192	0	0	0
Чистотой в помещениях	192	0	0	0
Температурным режимом в помещениях	192	0	0	0
Качеством питания	0	0	0	192

Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0
Нет	192
Нет ответа:	*0*

Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0
Сотрудник	0
Нет ответа:	*192*

Год: 2022 | Отд. Дневной стационар | Период с: Октябрь по Октябрь

Всего анкет выбрано: 192

Отчёт по анкетам

В %

Ваш пол:	
Ж	91,7%
М	8,3%
Нет ответа:	0,0%
Ваш возраст:	
До 25 лет	18,8%
26-35 лет	35,9%
36-45 лет	32,3%
46-55 лет	10,4%
56-70 лет	2,6%
старше 71	0,0%
Нет ответа:	0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	
До 30 минут	44,8%
От 30 минут до 1 часа	40,6%
Свыше часа (укажите)	14,6%
Нет ответа:	*0,0%*

Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	
Раз в день	100,0%
Раз в 2 дня	0,0%
Раз в 3 дня	0,0%
Другое	0,0%
Нет ответа:	0,0%

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Вы удовлетворены пребыванием в больнице?	
Полностью удовлетворён	99,5%
Частично удовлетворён	0,5%
Не удовлетворён (чем)	0,0%
Нет ответа:	0,0%

Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Качеством питания	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да, укажите	0,0%
Нет	100,0%
Нет ответа:	*0,0%*

Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,0%
Нет ответа:	*100,0%*