**Итоги**

**анкетирования среди родителей несовершеннолетних,**

**прошедших оздоровление на базе ГБУЗ РК «Детский санаторий «Кедр»**

**в 1 квартале 2017 года**

***«Анкета по анализу удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в санатории»***

Анонимное анкетирование проводилось среди родителей в день отъезда детей.

В анкетировании приняло участие 63 респондента. Родителям было предложено 16 вопросов, отвечая на которые необходимо было выбрать один из вариантов ответа и поставить галочку «v» в таблице.

**Вопрос №1. Когда Вам (Вашему ребенку) приходилось последний раз проходить лечение в нашем санатории?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 18 чел (29%) | Проходил лечение по отоларингологическому профилю |
| 12 чел (19%) | Проходил лечение по ортопедическому профилю |
| 38 чел (60%) | Ранее не обращался в санаторий за получением санаторно-курортной помощи |

Основная часть (60%) в санатории оздоравливались впервые. Из 63 респондентов 5 человек были в санатории более двух раз.

**Вопрос №2 Удовлетворены ли Вы продолжительностью, условиями ожидания (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения) в медицинском учреждении при приеме Вашего ребенка в санаторий?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 57 чел (90%) | Полностью удовлетворен |
| 6 чел (10%) | Частично удовлетворен |
| - | Скорее не удовлетворен |
| - | Полностью не удовлетворен |

Чем именно Вы не удовлетворены**: уточнений нет**

**Вопрос №3. Удовлетворены ли Вы отношением медицинского персонала учреждения при приеме Вашего ребенка в санатории?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 57 чел (90%) | Полностью удовлетворен |
| 6 чел (10%) | Частично удовлетворен |
| - | Скорее не удовлетворен |
| - | Полностью не удовлетворен |

Чем именно Вы не удовлетворены:  **уточнений нет**

**Вопрос №4. Удовлетворены ли Вы отношением педагогического персонала учреждения при приеме Вашего ребенка в санатории?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 58 чел (92%) | Полностью удовлетворен |
| 4 чел (6%) | Частично удовлетворен |
| 1 чел (2%) | Скорее не удовлетворен |
| - | Полностью не удовлетворен |

Чем именно Вы не удовлетворены: :  **уточнений нет**

.

**Вопрос № 5. Удовлетворены ли Вы отношением другого обслуживающего персонала учреждения (вахтеров, сторожей, технического персонала) при приеме Вашего ребенка в санатории?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 58 чел (92%) | Полностью удовлетворен |
| 3 чел (5%) | Частично удовлетворен |
| - | Скорее не удовлетворен |
| - | Полностью не удовлетворен |
| 2 чел (3%) | Не приходилось обращаться |

Чем именно Вы не удовлетворены: **уточнений нет**

**Вопрос №6. Удовлетворены ли Вы отношением врачей и медицинских сестер во время пребывания Вашего ребенка в медицинской организации? Оцените по 5-ти балльной шкале, где 1-крайне плохо, а 5-отлично.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Работа врача и медицинской сестры | баллы | | | | |
| «1» - крайне плохо | «2» -  плохо | «3» -  удовлет. | «4»-  хорошо | «5» -  отлично |
| Вежливость и внимательность врача, опрятность | - | - | - | 19 чел  30% | 44 чел  70% |
| Вежливость и внимательность, медсестры, опрятность | - | - | - | 21 чел  33% | 42 чел  67% |
| Объяснение врачом назначенного лечения по Вашему запросу | - | - | - | 22 чел  35% | 41 чел  65% |
| Своевременность выявления медсестрой изменений в состоянии здоровья с учетом жалоб пациента на боли, недомогание и прочие ощущения в организации осмотра ребенка врачом | - | - | - | 21 чел  33% | 42 чел  67% |
| Своевременность выявления врачом в состоянии здоровья и проведение соответствующих лечебно-диагностических мероприятий | - | - | 1 чел  1% | 20 чел  32% | 42 чел  67% |
| Другие критерии (конкретно) | - | - | - | - | - |

**Вопрос № 7. Удовлетворены ли Вы отношением педагогического персонала во время пребывания Вашего ребенка в медицинской организации? Оцените по 5-ти балльной шкале, где 1-крайне плохо, а 5-отлично.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Работа врача и медицинской сестры | баллы | | | | |
| «1» - крайне плохо | «2» -  плохо | «3» -  удовлет. | «4»-  хорошо | «5» -  отлично |
| Вежливость и внимательность педперсонала, опрятность | - | - | - | 18чел  29% | 45 чел  71% |
| Организация досуговой деятельности Вашего ребенка | - | - | - | 18 чел  29% | 45 чел  71% |
| Организация и обеспечение проведения санитарно-гигиенических и режимных мероприятий (опрятность ребенка, порядок и чистота личных вещей и одежды, проведение гигиенических процедур, утренней гимнастики, прогулок на свежем воздухе и др.) | - | - | - | 16 чел  25% | 47 чел  75% |
| Умение организовывать и контролировать детский коллектив | - | - | - | 20 чел  32% | 43 чел  68% |
| Проведение обучения в школе | - | - | - | 18 чел  29% | 45 чел  71% |
| Другие критерии (конкретно) | - | - | - |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Вопрос № 8. Удовлетворены ли Вы отношением вахтеров во время пребывания Вашего ребенка в медицинской организации? Оцените по 5-ти балльной шкале, где 1-крайне плохо, а 5-отлично.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Работа врача и медицинской сестры | баллы | | | | |
| «1» - крайне плохо | «2» -  плохо | «3» -  удовлет. | «4»-  хорошо | «5» -  отлично |
| Вежливость и внимательность вахтера | - | - | 1 чел  1% | 15 чел  24% | 47 чел  75% |
| Опрятность и чистота рабочего места вахтера | - | - | 1 чел  1% | 14 чел  22% | 48 чел  77% |
| Присутствие вахтера на рабочем месте, его компетентность в предоставлении информации, организация переадресации задаваемых вопросов компетентным лицам | - | - | 1 чел  1% | 12 чел  19% | 50 чел  80% |
| Длительность дозвона в санаторий и организация общения по телефону между Вами и Вашим ребенком или заявленным Вами представителем обслуживающего персонала, администрации санатория | - | - | - | 17 чел  27% | 46чел  73% |
| Другие критерии (конкретно) | - | - | - | - | - |

**Вопрос №9. Удовлетворены ли питанием во время пребывания Вашего ребенка в санатории?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 53 чел (84%) | Полностью удовлетворен |
| 9 чел (14%) | Частично удовлетворен |
| - | Скорее не удовлетворен |
| 1 чел (2%) | Полностью не удовлетворен |

Чем именно Вы не удовлетворены: **уточнений нет**

**Вопрос №10. Удовлетворены ли качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 55 чел (87%) | Полностью удовлетворен |
| 6 чел (10%) | Частично удовлетворен |
| - | Скорее не удовлетворен |
| 2 чел (3%) | Полностью не удовлетворен |

Чем именно Вы не удовлетворены: **уточнений нет**

**Вопрос № 11. Если во время пребывания в медицинской организации Вам или Вашему ребенку требовалась помощь персонала, то оцените действия персонала по 5-ти балльной шкале, где 1-крайне плохо, а 5-отлично.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Персонал санатория | баллы | | | | |
| «1» - крайне плохо | «2» -  плохо | «3» -  удовлет. | «4»-  хорошо | «5» -  отлично |
| Медицинские работники |  |  |  |  |  |
| Педагогические работники |  |  |  |  |  |
| Вахтеры, сторожа |  |  |  |  |  |
| Работники пищеблока |  |  |  |  |  |
| Административные работники |  |  |  |  |  |

**Вопрос №12. Возникала ли у Вас во время пребывания в медицинской организации Вашего ребенка необходимость оплачивать лечебно-диагностические процедуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| - | да |
| 63 чел (100%) | нет |

**Вопрос №13. Приходилось ли Вам благодарить (деньгами, подарками и т.п.) персонал медицинского учреждения?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| - | да |
| 63 чел (100%) | нет |

**Вопрос №14.Кто был инициатором благодарения?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| - | я сам |
| - | персонал |
| - | подсказали |

**Вопрос №15. Удовлетворены ли Вы условиями**

**оказания медицинской помощи?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 54 чел (86%) | да, полностью |
| 9 чел (14%) | больше да, чем нет |
| - | больше нет, чем да |
| - | не удовлетворен |

**Вопрос №16.**

**Рекомендовали бы Вы нашу медицинскую организацию Вашим друзьям и родственникам?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 55 чел (87%) | да |
| - | нет |
| 8 чел (13%) | пока не знаю |

**Вопрос №17. Удовлетворены ли Вы качеством и полной информации, доступной на официальном сайте медицинской организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| Кол-во респондентов | Варианты ответа |
|
| 50 чел (80%) | да, полностью |
| 4 чел (6%) | больше да, чем нет |
| 1 чел (1%) | больше нет, чем да |
| - | не удовлетворен |
| 8 чел (13%) | не ознакомлен с сайтом |

Чем конкретно Вы не удовлетворены: **уточнений нет**

**Предложения и пожелания родителей по улучшению качества медицинских услуг**

* «Кедр» лучше, чем «Лозым». (Многодетная мама)
* Хотелось бы больше фото о санатории;
* Все отлично;
* Все понравилось. Спасибо всем;
* Благодарим весь персонал учреждения за ваш труд и особенно врача Ирину Николаевну;
* Не хватает только полного обучения;
* Благодарю за все!
* Огромное спасибо за санаторий!
* Всего хорошего и плодотворной работы!
* Все отлично! Спасибо вам!

**Вывод:**

Исходя из анализа результатов проведенного анкетирования, можно сделать вывод о том, что основная часть родителей дала высокую оценку деятельности ГБУЗ РК «Детский санаторий «Кедр». Небольшой охват родителей анкетированием объясняется тем, что, как правило, детей забирают группами доверенными соответствующим образом сопровождающими лицами.