

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в январе 2020 года.**

Всего в январе **2020** года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2871 человек.

Госпитализировано - 1299 человек; отказано в госпитализации – 1572 чел.

В январе заполнено анкет в приемном отделении – 1458 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 114 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2871	1299	1572 (100%)	1458 (92,7%)	114 (7,3%)

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 %
Приемное отделение	1026	70,4	359	24,6	57	3,9	16	1,1

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя четыре 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 %
Приемное отделение	1446	99,2	0	0,0	0	0,0	12	0,8
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1441	98,8	2	0,1	0	0,0	15	1,0
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1397	95,8	0	0,0	0	0,0	61	4,2
Транспортная бригада								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1352	92,7	2	0,1	1	0,1	103	7,1
Среднее значение	1409,0	96,6	1,0	0,1	0,3	0,0	47,8	3,3

Данные по разделу «Комментарии» за январь 2020 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2020
Месяц	01
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО	
СПАСИБО, ВСЕ ХОРОШО	
ВСЕ ХОРОШО!	
ВСЕ ОТЛИЧНО!	
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО!	
ВСЕ ХОРОШО, МОЛОДЦЫ!	
И СКОРАЯ И ВРАЧИ, ВСЕ МОЛОДЦЫ!	
ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ	
СПАСИБО! ВСЕ ХОРОШО	
ВСЕ ХОРОШО ,УСЛУГИ ОКАЗЫВАЮТСЯ НОРМАЛЬНО	
СПАСИБО, ВСЕ ХОРОШО.	
У ВАС ВСЕ ПРЕКРАСНО! СПАСИБО!	
БЛАГОДАРЮ, ВСЕ УСТРАИВАЕТ!	
ВСЕ ХОРОШО ОРГАНИЗОВАНО!	
СПАСИБО ЗА ПОМОЩЬ В ТРУДНУЮ МИНУТУ!	
БОЛЬШОЕ СПАСИБО! КАКИЕ ВСЕ МОЛОДЦЫ! ВЫРАЖАЮ	
БЛАГОДАРНОСТЬ!	
ВСЕ ПРЕКРАСНО!	
ВСЕ УСТРАИВАЕТ! ДОКТОРА - МОЛОДЦЫ!	
ВСЕ УСТРОИЛО! ЖЕЛАЮ ВСЕГО САМОГО НАИЛУЧШЕГО!	
ВСЕ ПРЕКРАСНО! ЖЕЛАЮ ПРОЦВЕТАНИЯ!	
СПАСИБО ЗА ВАШ ТРУД!	
ВСЕ ОК	
ВСЕ УСТРАИВАЕТ, СПАСИБО!	
БЕСПЛАТНЫЕ БУТЬЛОЧКИ С ВОДОЙ	
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО, ТАК И ДОЛЖНО БЫТЬ!	

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за январь 2020 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	1437	98,6	4	0,3	0	0,0	17	1,2
Внешний вид персонала	1440	98,8	0	0,0	0	0,0	18	1,2
Чистота в помещениях	1438	98,6	0	0,0	0	0,0	20	1,4
Температурный режим	1418	97,3	2	0,1	0	0,0	38	2,6
Среднее значение	1433	98,3	2	0,1	0	0,0	23	1,6

Среднее значение по больнице составило 98,3%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по анкетированию пациентов приемного отделения, сформированный из единой базы данных, за январь 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Заведующий ЕСМС

А.Н.Аусханова

Год: 2020 Отд. Приёмное отделение

Период с: Январь по Январь

Всего анкет выбрано: 1458

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				291
Ж				1151
<i>Нет ответа:</i>				16
Возраст:				
до 25 лет				366
26-35 лет				479
36-45 лет				280
46-55 лет				127
56-70 лет				135
старше 71				63
<i>Нет ответа:</i>				8
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				1026
От 30 минут до 1 часа				359
Свыше часа (укажите)				57
<i>Нет ответа:</i>				16
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1446	0	0	12
Медсёстры	1441	2	0	15
Санитарки	1397	0	0	61
Трасп. Бриг.	1352	2	1	103
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1437	4	0	17
Внешн. видом перс.	1440	0	0	18
Чистотой в пом.	1438	0	0	20
Темп. реж. в пом.	1418	2	0	38
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1442	
Да			0	
<i>Нет ответа:</i>			16	
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
<i>Нет ответа:</i>			1458	

	В %			
Пол:				
М	20,0%			
Ж	78,9%			
<i>Нет ответа:</i>	1,1%			
Возраст:				
до 25 лет	25,1%			
26-35 лет	32,9%			
36-45 лет	19,2%			
46-55 лет	8,7%			
56-70 лет	9,3%			
старше 71	4,3%			
<i>Нет ответа:</i>	0,5%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	70,4%			
От 30 минут до 1 часа	24,6%			
Свыше часа (укажите)	3,9%			
<i>Нет ответа:</i>	1,1%			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Медсёстры	98,8%	0,1%	0,0%	1,0%
Санитарки	95,8%	0,0%	0,0%	4,2%
Трасп. Бриг.	92,7%	0,1%	0,1%	7,1%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	98,6%	0,3%	0,0%	1,2%
Внешн. видом перс.	98,8%	0,0%	0,0%	1,2%
Чистотой в пом.	98,6%	0,0%	0,0%	1,4%
Темп. реж. в пом.	97,3%	0,1%	0,0%	2,6%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	98,9%			
Да	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	1,1%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	100,0%			