

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в январе 2021 года.**

Всего в январе 2021 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2745 человек.

Госпитализировано - 1291 человек; отказано в госпитализации – 1449 чел.

В январе заполнено анкет в приемном отделении – 1274 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 175 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2745	1291	1449 (100%)	1274 (87,9%)	175 (12,1%)

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 %
Приемное отделение	954	74,9	287	22,5	32	2,5	1	0,1

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя четыре категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

Огделение	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	1274	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Медсестры								
Огделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1274	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Санитарки								
Огделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1274	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Транспортная бригада								
Огделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1274	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение								
	1274,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за январь 2021 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2021
Месяц 01

ВСЕ ОТЛИЧНО
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО
ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ
ВСЕ ПРЕКРАСНО!
ВСЕ ОК
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
СОТРУДНИКАМ РЕГИСТРАТУРЫ БЫТЬ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЕЕ
ВСЕ ХОРОШО. ВРАЧ ОЧЕНЬ КОМПЕТЕНТНА. ОБЪЯСНИЛА СОСТОЯНИЕ,
УСПОКОИЛА
ВСЕ ОТЛИЧНО! ВЫ ЛУЧШИЕ))
ПРЕТЕНЗИЙ НЕТ
ОСТАВАЙТЕСЬ ТАКИМИ ЖЕ ДОБРЫМИ!
БУДЬТЕ ВСЕГДА ЗДОРОВЫМИ!
ПРОСТО БЫТЬ ТАКИМИ ЖЕ КЛАССНЫМИ))
ВСЕ СУПЕР
СПАСИБО ЗА ВСЕ!
ВСЕ ОЧЕНЬ СЛАЖЕННО! ПРЕМИЮ ВСЕМ)
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО!
БОЛЕЕ ПОДРОБНО ОБЪЯСНЯТЬ ПАЦИЕНТУ, ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОН
ВПЕРВЫЕ ПОПАЛ НА ПРИЕМ
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ХОРОШЕЕ ОТНОШЕНИЕ!
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО, ЧТО ПОМОГЛИ!
ВСЕМ ОГРОМНОЕ СПАСИБО, ЗДОРОВЬЯ И ПОМЕНЬШЕ ПАЦИЕНТОВ
СПАСИБО ОГРОМНОЕ! ВСЕ БЫСТРО И ЧЕТКО
ВСЕ В ПОРЯДКЕ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за январь 2021 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	1274	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1274	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1274	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1273	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1274	100,0	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 приемного отделения, сформированный из единой базы данных, за январь 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Руководитель ИСС

А.Н.Аусханова

Год: 2021 Отд. Приёмное отделение

Период с: Январь по Январь

Всего анкет выбрано: 1274

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				253
Ж				1017
<i>Нет ответа:</i>				4
Возраст:				
до 25 лет				316
26-35 лет				442
36-45 лет				239
46-55 лет				84
56-70 лет				130
старше 71				61
<i>Нет ответа:</i>				2
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				954
От 30 минут до 1 часа				287
Свыше часа (укажите)				32
<i>Нет ответа:</i>				1
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1274	0	0	0
Медсёстры	1274	0	0	0
Санитарки	1274	0	0	0
Трасп. Бриг.	1274	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1274	0	0	0
Внешн. видом перс.	1274	0	0	0
Чистотой в пом.	1274	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1273	0	0	1
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1274	
Да			0	
<i>Нет ответа:</i>			0	
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
<i>Нет ответа:</i>			1274	

В %

Пол:				
М				19,9%
Ж				79,8%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
Возраст:				
до 25 лет				24,8%
26-35 лет				34,7%
36-45 лет				18,8%
46-55 лет				6,6%
56-70 лет				10,2%
старше 71				4,8%
<i>Нет ответа:</i>				0,2%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				74,9%
От 30 минут до 1 часа				22,5%
Свыше часа (укажите)				2,5%
<i>Нет ответа:</i>				0,1%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
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%
Трасп. Бриг.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешн. видом перс.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в пом.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Темп. реж. в пом.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				100,0%
Да				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%