

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в приемное отделение в январе 2022 года.

Всего в январе 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2877 человек.

Госпитализировано - 1338 человек; отказано в госпитализации – 1542 чел.

В январе заполнили анкеты в приемном отделении – 1302 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 240 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2877	1338	1542 (100%)	1302 (84,4%)	240 (15,6%)

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	709	54,5	500	38,4	84	6,5	9	0,7

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	1292	99,2	0	0,0	0	0,0	10	0,8
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1292	99,2	1	0,1	0	0,0	9	0,7
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1292	99,2	0	0,0	0	0,0	10	0,8
Отделение	Транспортная бригада							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1291	99,2	1	0,1	0	0,0	10	0,8
Среднее значение	1292	99,2	1	0,1	0	0,0	10	0,8

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

Год
Месяц

2022
01

все отлично
все устраивает
все хорошо
все хорошо!
все и так хорошо, спасибо!
все и так хорошо
все на высшем уровне, спасибо!
отменить анкеты удовлетворительности пациентов
все оказались очень внимательны, большое спасибо
все хорошо! спасибо!
спасибо доктору!
лично по-моему мнению, качество отличное
все устроило!
всегда оставаться такими
все отлично, спасибо!
все хорошо, меня очень все понравилось! спасибо большое персоналу за внимательность!
продолжать в том же духе
меня все устраивает
уменьшить число заполняемых бумаг
процветания и много новых квалифицированных, любящих свою работу молодых специалистов
все устроило, персонал очень внимательный, благодарность вам за вашу работу.
хочу выразить благодарность всей больнице
все и так замечательно
быстро сделали узи - за это спасибо
все замечательно, благодарю персонал больницы
открыть дневной стационар
всё хорошо, отличные специалисты!
всё устроило
всё отлично
у вас всё отлично
меня всё устраивает
всё отлично!
всё хорошо
всё объяснили
всё устраивает, первый раз тут
ценить, своевременно платить заработную плату мед. работникам в наше не простое время пандемии
всё прекрасно!
повысить зарплату мед. персоналу
чтобы девочки такими и оставались доброжелательными и приятными, я им очень благодарна
вы супер!
ничего, всё прекрасно!
быть такими же доброжелательными

в смотровой холодной пол (кафель), хорошо бы тапочки одноразовые, бахилы
 или коврик
 всё устраивает, всё хорошо
 всё устраивает
 кулер
 довольна всеми услугами, не имею никаких претензий
 чтобы был доброжелательный персонал
 качество оказываемых услуг на хорошем уровне
 всё хорошо и без изменений, спасибо за отзывчивость и помощь
 всё хорошо, спасибо
 ничего, всё отлично!
 всё хорошо!
 всё прекрасно!!
 ничего и так всё прекрасно!!
 всё на высшем уровне, врачи все молоденькие и внимательные, особенно
 спасибо Кабацуре Марии Павловне
 как пациента, меня все устраивает
 ремонт в сан.узле
 всё хорошо, спасибо!
 всё отлично! спасибо!
 всё хорошо, большое спасибо
 быть более внимательнее к пациенту (в нашем случае), но врачам я всё же
 благодарна! спасибо!
 больше отдыха врачам, чтобы они не выгорали
 по больше машин скорой помощи, чтобы приезжали очень быстро ко всем
 пациентам, всем крепкого здоровья
 у вас всё замечательно!
 выдавать бахилы, чтобы не ходить пациентам босиком
 всё прекрасно, персонал очень доброжелательный
 качество услуг удовлетворительное
 По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом,
 включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за
 январь 2022 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	1292	99,2	1	0,1	0	0,0	9	0,7
Внешний вид персонала	1293	99,3	0	0,0	0	0,0	9	0,7
Чистота в помещениях	1293	99,3	0	0,0	0	0,0	9	0,7
Температурный режим	1292	99,2	1	0,1	0	0,0	9	0,7
Среднее значение	1293	99,3	1	0,1	0	0,0	9	0,7

Среднее значение по больнице составило 99,3%, 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 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Руководитель ИСС
 Е.А.Белоногова

Год: 2022 Отд. Приёмное отделение

Период с: Январь по Январь

Всего анкет выбрано: **1302**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:					
М					267
Ж					1026
Нет ответа:					9
Возраст:					
до 25 лет					307
26-35 лет					414
36-45 лет					273
46-55 лет					104
56-70 лет					111
старше 71					83
Нет ответа:					10
Как долго Вы находились в ПО?					
До 30 минут					709
От 30 минут до 1 часа					500
Свыше часа (укажите)					84
Нет ответа:					9
Доброжелательны и внимательны?					
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
Врачи	1292	0	0	10	
Медсёстры	1292	1	0	9	
Санитарки	1292	0	0	10	
Трасп. Бриг.	1291	1	0	10	
В какой мере удовлетворены?					
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Объсн. вр. сост.	1292	1	0	9	
Внешн. видом перс.	1293	0	0	9	
Чистотой в пом.	1293	0	0	9	
Темп. реж. в пом.	1292	1	0	9	
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?					
Нет					1289
Да					0
Нет ответа:					13
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)					0
Сотрудник					0
Нет ответа:					1302

В %				
Пол:				
М	20,5%			
Ж	78,8%			
<i>Нет ответа:</i>				0,7%
Возраст:				
до 25 лет	23,6%			
26-35 лет	31,8%			
36-45 лет	21,0%			
46-55 лет	8,0%			
56-70 лет	8,5%			
старше 71	6,4%			
<i>Нет ответа:</i>				0,8%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	54,5%			
От 30 минут до 1 часа	38,4%			
Свыше часа (укажите)	6,5%			
<i>Нет ответа:</i>				0,7%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Медсёстры	99,2%	0,1%	0,0%	0,7%
Санитарки	99,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Трасп. Бриг.	99,2%	0,1%	0,0%	0,8%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,2%	0,1%	0,0%	0,7%
Внешн. видом перс.	99,3%	0,0%	0,0%	0,7%
Чистотой в пом.	99,3%	0,0%	0,0%	0,7%
Темп. реж. в пом.	99,2%	0,1%	0,0%	0,7%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,0%			
Да	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>				1,0%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>				100,0%