

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение
Период с:	Январь	по	Январь
Всего анкет выбрано: 1287			
Отчёт по анкетам В отн. ед.			
Пол:			
M	315		
Ж	971		
<i>Нет ответа:</i>	1		
Возраст:			
до 25 лет	351		
26-35 лет	334		
36-45 лет	278		
46-55 лет	116		
56-70 лет	154		
старше 71	53		
<i>Нет ответа:</i>	1		
Как долго Вы находились в ПО?			
До 30 минут	733		
От 30 минут до 1 часа	492		
Свыше часа (укажите)	61		
<i>Нет ответа:</i>	1		
Доброжелательны и внимательны?			
	Да	Не очень	Нет
Врачи	1286	0	0
Медсёстры	1284	1	1
Санитарки	1286	0	0
Трасп. Бриг.	1286	0	0
В какой мере удовлетворены?			
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Обычн. вр. сост.	1285	1	0
Внешн. видом перс.	1286	0	0
Чистотой в пом.	1284	2	0
Темп. реж. в пом.	1281	4	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?			
Нет	1286		
Да	0		
<i>Нет ответа:</i>	1		
Кто инициатор благодарения?			
Я сам(а)	0		
Сотрудник	0		
<i>Нет ответа:</i>	1287		

	В %			
Пол:				
М	24,5%			
Ж	75,4%			
<i>Нет ответа:</i>	0,1%			
Возраст:				
до 25 лет	27,3%			
26-35 лет	26,0%			
36-45 лет	21,6%			
46-55 лет	9,0%			
56-70 лет	12,0%			
старше 71	4,1%			
<i>Нет ответа:</i>	0,1%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	57,0%			
От 30 минут до 1 часа	38,2%			
Свыше часа (укажите)	4,7%			
<i>Нет ответа:</i>	0,1%			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Медсёстры	99,8%	0,1%	0,1%	0,1%
Санитарки	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Трасп. Бриг.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	99,8%	0,1%	0,0%	0,1%
Внешн. видом перс.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Чистотой в пом.	99,8%	0,2%	0,0%	0,1%
Темп. реж. в пом.	99,5%	0,3%	0,0%	0,2%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,9%			
Да	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	0,1%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	100,0%			

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в январе 2023 года.**

Всего в январе 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2673 человек.

Госпитализировано - 1291 человек; отказано в госпитализации – 1381 чел.

В январе заполнили анкеты в приемном отделении – 1287 (93,2%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 94 (6,8%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед.,%)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2673	1291	1381 (100%)	1287 (93,2%)	94 (6,8%)

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	733	57,0	492	38,2	61	4,7	1	0,1

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	1286	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1284	99,8	1	0,1	1	0,1	1	0,1
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1286	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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 %
Приемное отделение	1286	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1286	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1

Данные по разделу «Комментарии» за январь 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2023
Месяц	01
Все отлично	
Все устраивает	
Все хорошо	
Все хорошо, спасибо	
Все замечательно	
Все устроило	
Все нормально	
Все прекрасно	
Все хорошо!	
Спасибо!	
Все отлично!	
Ремонт	
Все ОК	
Все хорошо, спасибо!	
Все и так хорошо	
Всем удовлетворена	
Все и так отлично!	
Мне все понравилось	
Все хорошо! Спасибо!	
Спасибо за оперативность! Все в порядке	
Новый стул или кресло	
Стул нужен новый!	
Спасибо, вы делаете все возможное!	
Все очень достойно, оперативно, доходчиво. Спасибо Макеевой Юлии Владимировне.	
Меня качество услуг устраивает на отлично	
Спасибо огромное за прием врачу. Все очень понравилось	
Обновить использующую врачами технику. Им должно быть комфортно работать	
Побольше гинекологических кабинетов	
Побольше красивых девушек в приемном отделении	
Все прекрасно, вопросов нет	
Увеличить штат сотрудников	
Повысить заработную плату мед. работникам; пересмотреть график труда, выделять больше выходных часов сотрудникам.	
Поднять врачам зарплату за красивую улыбку	
Спасибо замечательным докторам за помощь!	
Очень доверяю врачам, помогают в острых случаях. Спасибо! Всем здоровья	
Ничего, все и так хорошо!	
Уменьшить срок ожидания	
Работаете нормально	
Ничего, все и так прекрасно!	
Все устроило!	
Высокий профессионализм мед. персонала не требует дополнения	
Все хорошо, все устраивает	

Все в порядке
Все хорошо, все очень вежливые
Проводить УЗИ обследования
Поставить кулер
Чтобы постоянно работал кабинет УЗИ
Качество оказываемых услуг хорошее
Охранник на входе в приемный покой не очень доброжелательный, а так все прекрасно
Все супер!!!
Все ОК!
Ничего. Очень хорошая работа, добрые и внимательные врачи
Ничего, у вас и так все отлично
Все очень хорошо, продолжайте в том же духе
Мне все понравилось, жалоб нет
Все было хорошо. Спасибо врачу Климовой Ольге Викторовне
Ускорить время ожидания приема.
Все отлично.
Все в порядке.
Нужен кардиолог
Качество услуг меня устроило в полном объеме. Претензий нет
Улучшить помещения (в коридорах тесно и много людей)
Сделайте ремонт и улучшите рабочие места персоналу (они этого заслуживают)
Все отлично. Врач очень хорошо отнесся и осмотрел, и дал рекомендации
Поднять заработную плату медицинскому персоналу!!!
Все хорошо!!!
Ничего, все отлично.
Все чудесно
Необходим новый аппарат УЗИ
У вас и так все супер!
Внимательный прием
Хорошие врачи
Очень долгое ожидание в приемном покое
Все устроило. Благодарю доктора Белоногова Никиту Алексеевича за хорошее разъяснение моего заболевания. Спасибо!!!
Выражаю благодарность Дардаевой Наталье Олеговне за отличный прием. P.S.
Остальные не достойны.
Побольше таких врачей
Все хорошо, спасибо за помощь
Разрешить проходить сопровождающим, в остальном все хорошо. Спасибо
Будьте здоровы
Все у вас отлично
Все восхитительно
Продолжать свою деятельность
Все прекрасно отношение персонала отличное

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за январь 2023 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	1285	99,8	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Внешний вид персонала	1286	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещениях	1284	99,8	2	0,2	0	0,0	1	0,1
Температурный режим	1281	99,5	4	0,3	0	0,0	2	0,2
Среднее значение	1284	99,8	2	0,2	0	0,0	1	0,1

Среднее значение по больнице составило 99,8%, 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 2023 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
И.О. Руководителя ИСС
Г.В. Бакланова

