

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в январе 2024 года.

Всего в январе 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2786 человек.

Госпитализировано - 1358 человек; отказано в госпитализации – 1428 чел.

В январе заполнили анкеты в приемном отделении – 1283 (89,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 145 (10,2%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед.,%)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2786	1358	1428 (100%)	1283 (89,8%)	145 (10,2%)

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	907	70,7	346	27,0	30	2,3	0	0

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	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за январь 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2024
01

Все великолепно, спасибо
Все отлично и доступно
Все хорошо
Все прекрасно
Быть всегда вежливыми
Так держать
Все хорошо, ничего не требуется
Пока ничего плохого не замечено, все было хорошо, четко и быстро
Все хорошо
Все услуги оказаны хорошо
Ничего, все отлично, врачи супер
Все хорошо
Все отлично
Все хорошо
Все итак на высшем уровне
Все отлично! Вам следует выписать внеочередную премию вашим
сотрудникам
Все устраивает
Все хорошо
Претензий нет
Ничего, все вежливые и приятные
Все в порядке
Ничего не нужно, спасибо за доброжелательное отношение к пациентам
Все хорошо, спасибо за быструю помощь
Для комфортной работы ремонт сотрудников и посетителей
Все отлично
У вас все хорошо
Все замечательно
Все хорошо. Спасибо большое за помощь
Все прекрасно
Хорошее отношение
Все и так хорошо
Спасибо вам большое
Все хорошо
Все отлично
Персонал был доброжелателен
Спасибо, все устроило
Отлично
Все отлично
Все хорошо
Все отлично
Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Все хорошо, спасибо
Все замечательно
Все устроило

Все нормально
 Все прекрасно
 Все хорошо!
 Спасибо
 Все отлично
 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
 Спасибо, вы делаете все возможное
 Меня качество услуг устраивает на отлично
 Спасибо огромное за прием врачу. Все очень понравилось
 Все прекрасно, вопросов нет
 Повысить заработную плату мед. работникам
 Спасибо замечательным докторам за помощь
 Ничего, все и так хорошо
 Ничего, все и так прекрасно
 Все устроило
 Высокий профессионализм мед. персонала
 Все хорошо, все устраивает
 Все в порядке
 Все хорошо, все очень вежливые
 Качество оказываемых услуг хорошее
 Все супер

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за январь 20243 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	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1283	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1283	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Январь	по	Январь	
Всего анкет выбрано:	1283			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	307			
Ж	976			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	271			
26-35 лет	302			
36-45 лет	324			
46-55 лет	116			
56-70 лет	180			
старше 71	90			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	907			
От 30 минут до 1 часа	346			
Свыше часа (укажите)	30			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1283	0	0	0
Медсёстры	1283	0	0	0
Санитарки	1283	0	0	0
Трасп. Бриг.	1283	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1283	0	0	0
Внешн. видом перс.	1283	0	0	0
Чистотой в пом.	1283	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1283	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1283			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1283			
В %				
Пол:				
М	23,9%			
Ж	76,1%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	21,1%			
26-35 лет	23,5%			
36-45 лет	25,3%			
46-55 лет	9,0%			
56-70 лет	14,0%			
старше 71	7,0%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	70,7%			
От 30 минут до 1 часа	27,0%			
Свыше часа (укажите)	2,3%			
Нет ответа:	0,0%			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
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.	Нет ответа:
Объсн. 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.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	100,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	0,0%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			

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