

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

Всего в феврале 2020 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3044 человек.

Госпитализировано - 1393 человек; отказано в госпитализации – 1651 чел.

В феврале заполнено анкет в приемном отделении – 1351 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 300 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	3044	1393	1651 (100%)	1351 (81,8%)	300 (18,2%)

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	956	70,8	346	25,6	45	3,3	4	0,3

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

Отделение	Врачи							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1348	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1348	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1348	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2
Отделение	Транспортная бригада							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1346	99,6	0	0,0	0	0,0	5	0,4
Среднее значение	1347,5	99,8	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	0,3

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

Год
Месяц

2020
02

ВСЕ ОТЛИЧНО!
 ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО!
 ВСЕ НА ХОРОШЕМ УРОВНЕ
 ПРОДОЛЖАЙТЕ И ДАЛЬШЕ ОКАЗЫВАТЬ ЛЮДЯМ УСЛУГИ ВО БЛАГО!
 ОЧЕНЬ ХОРОШЕЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
 ВСЕ ХОРОШО, ВСЕМ ДОВОЛЬНА
 ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО! ВРАЧ ЖУК Е.Э. ПРОСТО СУПЕР!
 ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ!
 МЕНЯ ВСЕ ПОЛНОСТЬЮ УСТРОИЛО
 ПРОДОЛЖАТЬ В ТОМ ЖЕ ДУХЕ!
 УДАЧИ!
 ВСЕ ПРЕКРАСНО, СПАСИБО!
 ВСЕ ХОРОШО, КАК ПАЦИЕНТА МЕНЯ ВСЕ УСТРАИВАЕТ
 ВЫ ЛУЧШИЕ!
 ВСЕ И ТАК ОТЛИЧНО!
 УСТАНОВИТЬ АВТОМАТ С БАХИЛАМИ ОКОЛО ГАРДЕРОБА
 У ВАС ВСЕ ЛУЧШЕЕ!
 СПАСИБО ЗА ПОМОЩЬ!
 ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ, СПАСИБО!
 ДОВОЛЬНА ОЧЕНЬ!
 ДЕРЖАТЬ УРОВЕНЬ!
 БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ВАШ НЕЛЕГКИЙ ТРУД!
 ВЫ, КАК ВСЕГДА, САМЫЕ ЛУЧШИЕ!
 ВСЕ ОТЛИЧНО! РАБОТА СЛАЖЕННАЯ. БЛАГОДАРЮ
 ВСЕ ВПОЛНЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО!
 СПАСИБО ЗА КВАЛИФИЦИРОВАННЫЙ И ОТЗЫВЧИВЫЙ ПЕРСОНАЛ!
 ПОСТАВИТЬ БОЛЬШЕ КРЕСЕЛ ОКОЛО КАБИНЕТА ПРИЕМА
 СПАСИБО ТРАНСПОРТНОЙ БРИГАДЕ!
 ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за февраль 2020 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	1347	99,7	1	0,1	0	0,0	3	0,2
Внешний вид персонала	1348	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2
Чистота в помещениях	1348	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2
Температурный режим	1347	99,7	0	0,0	0	0,0	4	0,3
Среднее значение	1348	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2

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 февраль 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Заведующий ЕСМС
 А.Н.Аусханова

Год: 2020 Отд. Приёмное отделение

Период с: Февраль по Февраль

Всего анкет выбрано: 1351

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				241
Ж				1108
<i>Нет ответа:</i>				2
Возраст:				
до 25 лет				368
26-35 лет				463
36-45 лет				237
46-55 лет				77
56-70 лет				131
старше 71				72
<i>Нет ответа:</i>				3
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				956
От 30 минут до 1 часа				346
Свыше часа (укажите)				45
<i>Нет ответа:</i>				4
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1348	0	0	3
Медсёстры	1348	0	0	3
Санитарки	1348	0	0	3
Трасп. Бриг.	1346	0	0	5
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1347	1	0	3
Внешн. видом перс.	1348	0	0	3
Чистотой в пом.	1348	0	0	3
Темп. реж. в пом.	1347	0	0	4
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1345
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				6
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1351

В %

Пол:				
М	17,8%			
Ж	82,0%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,1%				
Возраст:				
до 25 лет	27,2%			
26-35 лет	34,3%			
36-45 лет	17,5%			
46-55 лет	5,7%			
56-70 лет	9,7%			
старше 71	5,3%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,2%				
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	70,8%			
От 30 минут до 1 часа	25,6%			
Свыше часа (укажите)	3,3%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,3%				
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Медсёстры	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Санитарки	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Трасп. Бриг.	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,7%	0,1%	0,0%	0,2%
Внешн. видом перс.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Чистотой в пом.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Темп. реж. в пом.	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,6%			
Да	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,4%				
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>				
100,0%				