

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в приемное отделение в феврале 2022 года.

Всего в феврале 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2572 человек.

Госпитализировано - 1352 человек; отказано в госпитализации – 1221 чел.

В январе заполнили анкеты в приемном отделении – 1068 (87,5%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 153 (12,5%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2572	1352	1221 (100%)	1068 (87,5%)	153 (12,5%)

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	591	55,3	436	40,8	41	3,9	0	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		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2022
02

все отлично
все прекрасно спасибо
спасибо
все отлично

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за февраль 2022 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	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1068	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1068	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 февраль 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение
Период с:	Февраль	по	Февраль

Всего анкет выбрано: **1068**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				339
Ж				728
<i>Нет ответа:</i>				1
Возраст:				
до 25 лет				195
26-35 лет				279
36-45 лет				232
46-55 лет				85
56-70 лет				181
старше 71				96
<i>Нет ответа:</i>				0
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				591
От 30 минут до 1 часа				436
Свыше часа (укажите)				41
<i>Нет ответа:</i>				0
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1068	0	0	0
Медсёстры	1068	0	0	0
Санитарки	1068	0	0	0
Трасп. Бриг.	1068	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1068	0	0	0
Внешн. видом перс.	1068	0	0	0
Чистотой в пом.	1068	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1068	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1068
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				0
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1068

В %

Пол:				
М				31,7%
Ж				68,2%
<i>Нет ответа:</i>				0,1%
Возраст:				
до 25 лет				18,3%
26-35 лет				26,1%
36-45 лет				21,7%
46-55 лет				8,0%
56-70 лет				16,9%
старше 71				9,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				55,3%
От 30 минут до 1 часа				40,8%
Свыше часа (укажите)				3,8%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%
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>
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%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%