

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

Всего в феврале 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2636 человек.

Госпитализировано - 1306 человек; отказано в госпитализации – 1331 чел.

В феврале заполнили анкеты в приемном отделении – 1116 (83,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 215 (16,1%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2636	1306	1331 (100%)	1116 (83,8%)	215 (16,1%)

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	544	48,7	472	42,3	100	9,0	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		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1116	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	1116	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	1116	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	1116	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1116	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
02

Все отлично
Все очень хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Все хорошо, спасибо
Все замечательно
Все устроило
Всем довольна
Все нормально
Ремонт необходим
Все на хорошем уровне
Все и так хорошо
Мотивировать сотрудников повышенной заработной платой
Очень хорошие врачи, внушают большое доверие, вежливо консультируют все сотрудники
Ничего, все супер
Все отлично, спасибо
В отличие от ГБ г. Омска у вас лучше, так держать
Оставайтесь в таком же духе
Все хорошо, врач Бессонова Екатерина Александровна все подробно объяснила, ответила на все вопросы.
Спасибо огромное за внимательность, чуткость и порядочность
Вроде и так все хорошо
Все хорошо с качеством оказания услуг
Все хорошо, только так и поддерживать систему
Екатерина Сергеевна прекрасный врач, спасибо ей большое
Все отлично, все врачи профессионалы, спасибо что вы есть
Чаще благодарить врачей, спасающих жизни людей
Спасибо, все отлично
Ничего, все просто великолепно
Все устроило, спасибо
Меня все устраивает
Ускорить процесс обследования
Купить новое оборудование, повысить заработную плату всем
Все соответствует
Доброжелательность кабинета УЗИ (врача) оставляет желать лучшего
Все и так внимательны, доброжелательны и ответственны
Все устроило, отличные врачи, добрые, вежливые, спасибо
Качество приема пациентов на высшем уровне
Все и так прекрасно
Все проведено качественно
Желаю всем врачам здоровья, хорошего дня чтоб больше отдыхали, поменьше пациентов
Все устроило, спасибо
Сменную обувь предоставлять
Все отлично

Туалетную бумагу в туалете
Все более, чем отлично
Нужен более комфортный и просторный туалет, очень мало места
Ничего, все отлично
Сделать все анализы для точности
Побольше врачей

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за февраль 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	1116	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1116	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1116	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1116	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1116	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 2023 года, в печатной форме прилагается.

Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М				286
Ж				830
<i>Нет ответа:</i>				
				0
Возраст:				
до 25 лет				299
26-35 лет				262
36-45 лет				236
46-55 лет				45
56-70 лет				164
старше 71				110
<i>Нет ответа:</i>				
				0
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				544
От 30 минут до 1 часа				472
Свыше часа (укажите)				100
<i>Нет ответа:</i>				
				0
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1116	0	0	0
Медсёстры	1116	0	0	0
Санитарки	1116	0	0	0
Трасп. Бриг.	1116	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1116	0	0	0
Внешн. видом перс.	1116	0	0	0
Чистотой в пом.	1116	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1116	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1116
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				
				0
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				
				1116
В %				
Пол:				
М				25,6%
Ж				74,4%
<i>Нет ответа:</i>				
				0,0%
Возраст:				
до 25 лет				26,8%
26-35 лет				23,5%
36-45 лет				21,1%
46-55 лет				4,0%
56-70 лет				14,7%
старше 71				9,9%
<i>Нет ответа:</i>				
				0,0%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				48,7%
От 30 минут до 1 часа				42,3%
Свыше часа (укажите)				9,0%
<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%

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