

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

Всего в марте 2020 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3373 человек. Госпитализировано - 1505 человек; отказано в госпитализации – 1868 чел. В марте заполнено анкет в приемном отделении – 1406 человек. Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 462 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	3373	1505	1868 (100%)	1406 (75,2%)	462 (24,8%)

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	945	67,2	404	28,7	56	4,0	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	1406	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1405	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1406	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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 %
	1404	99,9	0	0,0	0	0,0	2	0,1
Среднее значение		1405,3	99,9	0,3	0,0	0,0	0,5	0,0

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

Год  
Месяц

2020  
03

ВСЕ ХОРОШО!  
ВСЕ УСТРАИВАЕТ!  
ВЫДАВАТЬ БЕСПЛАТНЫЕ БАХИЛЫ  
ВСЕ ОТЛИЧНО! НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ!  
СПАСИБО.  
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!  
ВСЕ ХОРОШО! СПАСИБО ЗА ПРИЕМ И  
КОНСУЛЬТАЦИЮ!  
ОЧЕНЬ ДОВОЛЬНА УСЛУГАМИ, НЕ В ПЕРВЫ РАЗ  
ВСЕ ХОРОШО И ДОСТУПНО!  
ОСТАВАТЬСЯ ТАКИМИ ЖЕ  
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫМИ, МИЛЫМИ И  
ВЕСЕЛЫМИ!  
СОКРАТИТЬ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ПО  
ЛУЧШИХ ВРАЧЕЙ И БЫТЬ НЕ МОЖЕТ! БОЛЬШАЯ  
БЛАГОДАРНОСТЬ И КАРЬЕРНОГО РОСТА!  
ОТНЕСЛИСЬ БЕРЕЖНО, ВЫСЛУШАЛИ, ПОМОГЛИ, И ЭТО САМОЕ  
ГЛАВНОЕ!  
ВСЕ УСТРАИВАЕТ, СОТРУДНИКИ ОЧЕНЬ  
КОМПЕТЕНТНЫЕ!  
ВСЕ ХОРОШО, ДОБРЫЙ ПЕРСОНАЛ, ВРАЧ ВСЁ  
СПОКОЙНО ОБЪЯСНИЛ!  
ВСЕ СУПЕР!  
Я ВСЕМ ДОВОЛЬНА, СПАСИБО!  
ОГРОМНАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ ЗА ТЕПЛОЕ  
ОТНОШЕНИЕ И ВНИМАНИЕ!  
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО!  
ЖЕЛАЮ ВСЕМ УЛЫБАТЬСЯ!))

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за март 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	1405	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Внешний вид персонала	1405	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещениях	1405	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Температурный режим	1404	99,9	0	0,0	0	0,0	2	0,1
<b>Среднее значение</b>	<b>1405</b>	<b>99,9</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>

Среднее значение по больнице составило 99,9%, 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 март 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Заведующий ЕСМС  
А.Н.Аусханова

Год: 2020 Отд. Приёмное отделение

Период с: Март по Март

Всего анкет выбрано: 1406

### Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				254
Ж				1150
<i>Нет ответа:</i>				2
Возраст:				
до 25 лет				346
26-35 лет				499
36-45 лет				234
46-55 лет				129
56-70 лет				120
старше 71				76
<i>Нет ответа:</i>				2
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				945
От 30 минут до 1 часа				404
Свыше часа (укажите)				56
<i>Нет ответа:</i>				1
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1406	0	0	0
Медсёстры	1405	1	0	0
Санитарки	1406	0	0	0
Трасп. Бриг.	1404	0	0	2
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1405	0	0	1
Внешн. видом перс.	1405	0	0	1
Чистотой в пом.	1405	0	0	1
Темп. реж. в пом.	1404	0	0	2
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1402	
Да			0	
<i>Нет ответа:</i>			4	
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
<i>Нет ответа:</i>			1406	

В %

**Пол:**

М	18,1%
Ж	81,8%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

**Возраст:**

до 25 лет	24,6%
26-35 лет	35,5%
36-45 лет	16,6%
46-55 лет	9,2%
56-70 лет	8,5%
старше 71	5,4%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

**Как долго Вы находились в ПО?**

До 30 минут	67,2%
От 30 минут до 1 часа	28,7%
Свыше часа (укажите)	4,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

**Доброжелательны и внимательны?**

	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
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.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Внешн. видом перс.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Чистотой в пом.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Темп. реж. в пом.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%

**Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?**

Нет	99,7%
Да	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,3%

**Кто инициатор благодарения?**

Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	100,0%