

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся  
в приемное отделение в марте 2021 года.**

Всего в марте 2021 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2967 человек.

Госпитализировано - 1508 человек; отказано в госпитализации – 1460 чел.

В марте заполнили анкеты в приемном отделении – 1266 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 194 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2967	1508	1460 (100%)	1266 (86,7%)	194 (13,3%)

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	921	72,7	309	24,4	34	2,7	2	0,2

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	1265	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1266	100,0	0	0,0	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 %
	1266	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 %
	1265	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Среднее значение		1265,5	100,0	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за март 2021 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2021
Месяц	03
ВСЕ ОТЛИЧНО	
ВСЕ УСТРАИВАЕТ	
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО	
ВСЕ ХОРОШО!	
СПАСИБО!	
ВСЕ ОТЛИЧНО!	
ВСЕ ПРЕКРАСНО!	
СПАСИБО ЗА ВАШ ТРУД!	
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ, СПАСИБО!	
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!	
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ	
ВСЕ СУПЕР	
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО!	
ВСЕ В ПОРЯДКЕ	
ВСЕ СУПЕР! СПАСИБО!	
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!	
СКАЖУ ТОЛЬКО СПАСИБО МЕДИКАМ!	
БОЛЬШИЕ МОЛОДЦЫ!	
СПАСИБО ВСЕМ ЗА ТРУД!	
СДЕЛАТЬ МЕСТО ДЛЯ КУРЕНИЯ	
ВСЕ ОТЛИЧНО! ДОКТОРУ СПАСИБО!	
ВСЕ ХОРОШО, ЗАМЕЧАНИЙ НЕТ!	
ОГРОМНОЕ ВСЕМ СПАСИБО!	
ВСЕ БЫЛО ОТЛИЧНО!	
ПЕРСОНАЛ ПРИЯТНЫЙ, ЧИСТО, ВСЕ ОТЛИЧНО!	
СПАСИБО ВСЕМ!	

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за март 2021 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	1266	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1266	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1266	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1264	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Среднее значение	1266	100,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1

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 март 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
А.Н.Аусханова

Год:	2021	▼	Отд.	Приёмное отделение	▼				
Период с:	Март	▼	по	Март	▼				
Всего анкет выбрано:		<b>1266</b>							
<b>Отчёт по анкетам</b>									
В отн. ед.									
<b>Пол:</b>									
М				261					
Ж				1001					
<i>Нет ответа:</i>				4					
<b>Возраст:</b>									
до 25 лет				290					
26-35 лет				387					
36-45 лет				258					
46-55 лет				126					
56-70 лет				128					
старше 71				76					
<i>Нет ответа:</i>				1					
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>									
До 30 минут				921					
От 30 минут до 1 часа				309					
Свыше часа (укажите)				34					
<i>Нет ответа:</i>				2					
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>									
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>					
Врачи	1265	0	0	1					
Медсёстры	1266	0	0	0					
Санитарки	1266	0	0	0					
Трасп. Бриг.	1265	1	0	0					
<b>В какой мере удовлетворены?</b>									
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>					
Объясн. вр. сост.	1266	0	0	0					
Внешн. видом перс.	1266	0	0	0					
Чистотой в пом.	1266	0	0	0					
Темп. реж. в пом.	1264	0	0	2					
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>									
Нет				1262					
Да				0					
<i>Нет ответа:</i>				4					
<b>Кто инициатор благодарения?</b>									
Я сам(а)				0					
Сотрудник				0					
<i>Нет ответа:</i>				1266					

В %

Пол:				
М				20,6%
Ж				79,1%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
Возраст:				
до 25 лет				22,9%
26-35 лет				30,6%
36-45 лет				20,4%
46-55 лет				10,0%
56-70 лет				10,1%
старше 71				6,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,1%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				72,7%
От 30 минут до 1 часа				24,4%
Свыше часа (укажите)				2,7%
<i>Нет ответа:</i>				0,2%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Трасп. Бриг.	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. 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.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
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%