

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в марте 2022 года.

Всего в марте 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2835 человек.

Госпитализировано - 1494 человек; отказано в госпитализации – 1351 чел.

В марте заполнили анкеты в приемном отделении – 1150 (85,1%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 201 (14,9%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2835	1494	1351 (100%)	1150 (85,1%)	201 (14,9%)

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	689	<b>59,9</b>	424	<b>36,9</b>	37	<b>3,2</b>	0	<b>0,0</b>

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	1150	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	1150	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	1150	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	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1150</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

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

**Год** 2022  
**Месяц** 03

все отлично  
все устраивает  
все хорошо  
спасибо  
все замечательно  
все нормально  
все прекрасно  
все удовлетворило  
все понравилось  
все и так хорошо  
кулер  
удачи  
услуги оказаны качественно  
все на высшем уровне и врачи и отношение  
оказываемые услуги достаточно качественны  
побольше врачей и кабинетов  
устраивает  
все на уровне  
и так все хорошо  
все хорошо, ничего не надо менять  
все хорошо благодарю  
построить большое здание, коридоры, кабинеты  
все замечательно спасибо  
все в норме

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за март 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	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1150</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

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 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Март	по	Март	
Всего анкет выбрано:		1150		
<b>Отчёт по анкетам</b>				
В отн. ед.				
<b>Пол:</b>				
М			276	
Ж			874	
<i>Нет ответа:</i>			0	
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет			295	
26-35 лет			288	
36-45 лет			253	
46-55 лет			114	
56-70 лет			126	
старше 71			74	
<i>Нет ответа:</i>			0	
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут			689	
От 30 минут до 1 часа			424	
Свыше часа (укажите)			37	
<i>Нет ответа:</i>			0	
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1150	0	0	0
Медсёстры	1150	0	0	0
Санитарки	1150	0	0	0
Трасп. Бриг.	1150	0	0	0
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1150	0	0	0
Внешн. видом перс.	1150	0	0	0
Чистотой в пом.	1150	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1150	0	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				1150
Да				0
<i>Нет ответа:</i>			0	
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>			1150	

	В %			
<b>Пол:</b>				
М				24,0%
Ж				76,0%
Нет ответа:				0,0%
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				25,7%
26-35 лет				25,0%
36-45 лет				22,0%
46-55 лет				9,9%
56-70 лет				11,0%
старше 71				6,4%
Нет ответа:				0,0%
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				59,9%
От 30 минут до 1 часа				36,9%
Свыше часа (укажите)				3,2%
Нет ответа:				0,0%
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
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%
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
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%
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				100,0%
Да				0,0%
Нет ответа:				0,0%
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				100,0%