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

Всего в марте 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2857 человек.

Госпитализировано - 1438 человек; отказано в госпитализации – 1416 чел.

В марте заполнили анкеты в приемном отделении – 1187 (83,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 229 (16,2%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2857	1438	1416 (100%)	1187 (83,8%)	229 (16,2%)

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	716	**60,3**	380	**32,0**	91	**7,7**	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	1187	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	1187	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	1187	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	1187	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1187**	**100,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**

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

Год	**2023**
Месяц	**03**

Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Спасибо
Удовлетворена
Все замечательно
Спасибо за все
Все ок
Впускать родственника вместе с больным
Все на высшем уровне спасибо
Все устроило, спасибо за помощь
Бахилы чтобы не разуваться перед входом в кабинет
Ничего, все отлично
Ничего, потому все отлично
Все нормально, очень милые врачи
Все хорошо, спасибо
Ничего не надо изменять
Огромное спасибо за помощь
Все отлично, сотрудники замечательные и очень внимательные
Уменьшить количество мужского персонала осмотр, УЗИ и т.д.
Все и так замечательно
Качество услуг удовлетворительно
Своевременно обновлять оборудование и лекарства, повысить зп всему персоналу
Все достаточно
Все хорошо
Сохранить уже существующий режим
Отлично все
Все хорошо, спасибо за отличный осмотр
Большое спасибо
Сохранить все как есть
Оставайтесь такими же добрыми
Спасибо за ваш труд
Все отлично, сотрудники внимательны и заботливы
Большое спасибо за внимательное и добродушное отношение
И так все хорошо, спасибо вашему доктору
Все прекрасно, спасибо
Спасибо все замечательно
Туалет неудобный, тесный, старый
Почаще платить заработную плату
Все и так на высшем уровне

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за март 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	1187	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1187	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1187	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1187	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1187**	**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 март 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Март	по	Март	
Всего анкет выбрано:		1187		

Отчёт по анкетам

		В отн. ед.		
Пол:				
М				385
Ж				802
Нет ответа:				0
Возраст:				
до 25 лет				245
26-35 лет				326
36-45 лет				206
46-55 лет				105
56-70 лет				198
старше 71				107
Нет ответа:				0
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				716
От 30 минут до 1 часа				380
Свыше часа (укажите)				91
Нет ответа:				*0*
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	1187	0	0	*0*
Медсёстры	1187	0	0	*0*
Санитарки	1187	0	0	*0*
Трасп. Бриг.	1187	0	0	*0*
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объсн. вр. сост.	1187	0	0	*0*
Внешн. видом перс.	1187	0	0	*0*
Чистотой в пом.	1187	0	0	*0*
Темп. реж. в пом.	1187	0	0	*0*
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1187
Да				0
Нет ответа:				*0*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*1187*

		В %		
Пол:				
М				32,4%
Ж				67,6%
Нет ответа:				0,0%
Возраст:				
до 25 лет				20,6%
26-35 лет				27,5%
36-45 лет				17,4%
46-55 лет				8,8%
56-70 лет				16,7%
старше 71				9,0%
Нет ответа:				0,0%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				60,3%
От 30 минут до 1 часа				32,0%
Свыше часа (укажите)				7,7%
Нет ответа:				*0,0%*
Доброжелательны и внимательны?				
	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%*
В какой мере удовлетворены?				
	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%*
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				100,0%
Да				0,0%
Нет ответа:				*0,0%*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*

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