

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в марте 2024 года.

Всего в марте 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2742 человек.

Госпитализировано - 1441 человек; отказано в госпитализации – 1292 чел.

В марте заполнили анкеты в приемном отделении – 1213 (93,9%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 79 (6,1%) человек.

| Отделение | Количество обращений | Госпитализировано | Отказано в госпитализации (отн.ед., %) |                         |                             |
|-----------|----------------------|-------------------|----------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
|           |                      |                   | Всего                                  | Из них заполнили анкеты | Отказались заполнять анкеты |
| ПРО       | 2742                 | 1441              | 1292<br>(100%)                         | 1213<br>(93,9%)         | 79<br>(6,1%)                |

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 | 725         | 59,8 | 467                   | 38,5 | 21           | 1,7 | 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 | 1213                 | 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 | 1213                 | 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 | 1213                 | 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 | 1213                 | 100,0 | 0         | 0,0 | 0         | 0,0 | 0          | 0,0 |
| Среднее значение   | 1213                 | 100,0 | 0         | 0,0 | 0         | 0,0 | 0          | 0,0 |

Данные по разделу «Комментарии» за март 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год  
Месяц

2024  
03

Все и так хорошо  
Все хорошо  
Средства гигиены в туалете, на УЗИ нет салфеток  
Все идеально  
Все отлично  
Все хорошо, спасибо  
Ничего не нужно  
Ничего, все хорошо  
Все устраивает и нравится  
Все в порядке  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все хорошо  
Увеличить помещение туалета  
Все хорошо  
Спасибо за все  
Все на достойном уровне  
Капитальный ремонт  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Все очень хорошо и внимательные врачи  
Все хорошо  
Все хорошо  
Вы и так лучшие  
Тапочки, полы холодные в кабинете приемного покоя  
Все и так хорошо  
Очень понравилось отношение благодарю  
Добавить врачей чтобы не ждать их по 20 минут  
Все прекрасно  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Все хорошо  
Все хорошо, доктора хорошие  
Все отлично  
Все хорошо, все молодцы, стараются быстро обслужить (помочь)  
Все хорошо  
Чтобы аппарат узи работал всегда  
Все хорошо, спасибо всем  
УЗИ не работало  
Все отлично  
Все прекрасно  
Все хорошо  
Сотрудники блестяще справляются со своим функционалом, спасибо  
Все прекрасно  
Все хорошо  
Все отлично  
Все отлично  
Врач очень компетентен, все четко и ясно объяснил, выражаю огромную  
благодарность  
Все хорошо

Все отлично  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Все устроило  
 Все хорошо  
 Все молодцы, спасибо  
 Все устроило  
 Все хорошо  
 Спасибо за помощь  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Все устроило  
 Все прекрасно  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Все устроило  
 Все понравилось  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Все понравилось  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Спасибо за помощь  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Все устроило  
 Все отлично спасибо  
 Довольна этой больницей  
 Обеспечить туалет туалетной бумагой  
 Все устраивает  
 Все супер

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        |
| <b>Среднее значение</b>      | <b>1187</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 2023 года, в печатной форме прилагается.

|                                                         |        |          |                    |             |
|---------------------------------------------------------|--------|----------|--------------------|-------------|
| Год:                                                    | 2024   | Отд.     | Приёмное отделение |             |
| Период с:                                               | Март   | по       | Март               |             |
| Всего анкет выбрано:                                    | 1213   |          |                    |             |
| <b>Отчёт по анкетам</b>                                 |        |          |                    |             |
| В отн. ед.                                              |        |          |                    |             |
| <b>Пол:</b>                                             |        |          |                    |             |
| М                                                       | 338    |          |                    |             |
| Ж                                                       | 875    |          |                    |             |
| Нет ответа:                                             | 0      |          |                    |             |
| <b>Возраст:</b>                                         |        |          |                    |             |
| до 25 лет                                               | 375    |          |                    |             |
| 26-35 лет                                               | 421    |          |                    |             |
| 36-45 лет                                               | 278    |          |                    |             |
| 46-55 лет                                               | 98     |          |                    |             |
| 56-70 лет                                               | 2      |          |                    |             |
| старше 71                                               | 39     |          |                    |             |
| Нет ответа:                                             | 0      |          |                    |             |
| <b>Как долго Вы находились в ПО?</b>                    |        |          |                    |             |
| До 30 минут                                             | 725    |          |                    |             |
| От 30 минут до 1 часа                                   | 467    |          |                    |             |
| Свыше часа (укажите)                                    | 21     |          |                    |             |
| Нет ответа:                                             | 0      |          |                    |             |
| <b>Доброжелательны и внимательны?</b>                   |        |          |                    |             |
|                                                         | Да     | Не очень | Нет                | Нет ответа: |
| Врачи                                                   | 1213   | 0        | 0                  | 0           |
| Медсёстры                                               | 1213   | 0        | 0                  | 0           |
| Санитарки                                               | 1213   | 0        | 0                  | 0           |
| Трасп. Бриг.                                            | 1213   | 0        | 0                  | 0           |
| <b>В какой мере удовлетворены?</b>                      |        |          |                    |             |
|                                                         | Уд.    | Ч.уд.    | Не уд.             | Нет ответа: |
| Объсн. вр. сост.                                        | 1213   | 0        | 0                  | 0           |
| Внешн. видом перс.                                      | 1213   | 0        | 0                  | 0           |
| Чистотой в пом.                                         | 1212   | 1        | 0                  | 0           |
| Темп. реж. в пом.                                       | 1213   | 0        | 0                  | 0           |
| <b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b> |        |          |                    |             |
| Нет                                                     | 1213   |          |                    |             |
| Да                                                      | 0      |          |                    |             |
| Нет ответа:                                             | 0      |          |                    |             |
| <b>Кто инициатор благодарения?</b>                      |        |          |                    |             |
| Я сам(а)                                                | 0      |          |                    |             |
| Сотрудник                                               | 0      |          |                    |             |
| Нет ответа:                                             | 1213   |          |                    |             |
| <b>В %</b>                                              |        |          |                    |             |
| <b>Пол:</b>                                             |        |          |                    |             |
| М                                                       | 27,9%  |          |                    |             |
| Ж                                                       | 72,1%  |          |                    |             |
| Нет ответа:                                             | 0,0%   |          |                    |             |
| <b>Возраст:</b>                                         |        |          |                    |             |
| до 25 лет                                               | 30,9%  |          |                    |             |
| 26-35 лет                                               | 34,7%  |          |                    |             |
| 36-45 лет                                               | 22,9%  |          |                    |             |
| 46-55 лет                                               | 8,1%   |          |                    |             |
| 56-70 лет                                               | 0,2%   |          |                    |             |
| старше 71                                               | 3,2%   |          |                    |             |
| Нет ответа:                                             | 0,0%   |          |                    |             |
| <b>Как долго Вы находились в ПО?</b>                    |        |          |                    |             |
| До 30 минут                                             | 59,8%  |          |                    |             |
| От 30 минут до 1 часа                                   | 38,5%  |          |                    |             |
| Свыше часа (укажите)                                    | 1,7%   |          |                    |             |
| 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.                                         | 99,9%  | 0,1%     | 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% |          |                    |             |

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