

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в марте 2025 года.

Всего в марте 2025 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2641 человек.

Госпитализировано – 1424 человек; отказано в госпитализации – 1213 чел.

В марте заполнили анкеты в приемном отделении – 2552 (96,6%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 89 (3,3%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2641	1424	1213	2552 (96,6%)	89 (3,3%)

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	2200	86,2	301	11,7	51	1,9	0	0

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя четыре категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

ПРИЕМНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ								
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	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение								
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение								
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение								
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 %
Приемное отделение	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за март 2025 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за март 2025 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	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	2552	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>2552</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 98,7%, 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 2025 года, в печатной форме прилагается.