

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

Всего в апреле 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2707 человек.

Госпитализировано - 1420 человек; отказано в госпитализации – 1280 чел.

В апреле заполнили анкеты в приемном отделении – 1153 (90%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 127 (10%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2707	1420	1280 (100%)	1153 (90%)	127 (10%)

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	615	53,3	474	41,1	58	5,0	6	0,5

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	1147	99,5	0	0,0	0	0,0	6	0,5
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	1146	99,4	0	0,0	0	0,0	7	0,6
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	1146	99,4	0	0,0	1	0,1	6	0,5
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	1147	99,5	0	0,0	0	0,0	6	0,5
Среднее значение	1147	99,5	0	0,0	0	0,0	6	0,5

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

Год
Месяц

2022
04

все отлично
все устраивает
все хорошо
все хорошо, спасибо
все замечательно
всем довольна
все хорошо!
все отлично!
ремонт
все ок
все и так хорошо
спасибо за помощь!
все и так хорошо!
меня все устраивает
ваши услуги и так на высшем уровне
все прекрасно! спасибо!
всего хватает
чистоту в сан. узлах
немного ускорить процесс ожидания
хорошо
новое оборудование
ничего, все хорошо!
по больше таких специалистов
врач УЗИ халатно относится к пациентам, обследование было проведено
неудовлетворительно, ей было некогда смотреть, она сказала надо плановый
осмотр, зачем сюда приехали, ей быстрее нужно было на обед
по больше таких врачей, как Табакаева Мария Сергеевна
спасибо за обслуживания
убрать из анкет пункт №3 и №5
я считаю, что у вас все на должном уровне, просто отлично
полностью удовлетворена качеством обслуживания!
работа на отлично
все идеально!
все при приеме устроило, спасибо
оборудование устаревшее
удовлетворило все, очень внимательный доктор
поставить обезболивающее или понижающее температуру
по меньше бегать по кабинетам
все круто!
будьте здоровые, все у вас отлично, спасибо
электронную сеть между отделами
построить новую современную поликлинику и достойную заработную плату
мед. персоналу
повысить заработную плату врачам и сотрудникам
качество услуг на высшем уровне, ничего не нужно улучшать, благодарим!

все хорошо, девочки красивые, приятные
 на мой взгляд-ничего
 все хорошо
 все хорошо
 все отлично, доктор хороший
 ничего изменять не нужно
 все оказано быстро, персонал доброжелателен, все понятно четко объяснили
 спасибо за работу
 поменять отношение охранника, грубый
 все в порядке

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за апрель 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	1143	99,1	4	0,3	0	0,0	6	0,5
Внешний вид персонала	1145	99,3	2	0,2	0	0,0	6	0,5
Чистота в помещениях	1145	99,3	2	0,2	0	0,0	6	0,5
Температурный режим	1145	99,3	2	0,2	0	0,0	6	0,5
Среднее значение	1145	99,3	3	0,2	0	0,0	6	0,5

Среднее значение по больнице составило 99,3%, 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 апрель 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Руководитель ИСС
 Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Апрель	по	Апрель	
Всего анкет выбрано:	1153			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М			319	
Ж			834	
Нет ответа:			0	
Возраст:				
до 25 лет			264	
26-35 лет			316	
36-45 лет			322	
46-55 лет			103	
56-70 лет			88	
старше 71			54	
Нет ответа:			6	
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут			615	
От 30 минут до 1 часа			474	
Свыше часа (укажите)			58	
Нет ответа:			6	
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1147	0	0	6
Медсёстры	1146	0	0	7
Санитарки	1146	0	1	6
Трасп. Бриг.	1147	0	0	6
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1143	4	0	6
Внешн. видом перс.	1145	2	0	6
Чистотой в пом.	1145	2	0	6
Темп. реж. в пом.	1145	2	0	6
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1146
Да				0
Нет ответа:				7
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				1153
В %				
Пол:				
М				27,7%
Ж				72,3%
Нет ответа:				0,0%
Возраст:				
до 25 лет				22,9%
26-35 лет				27,4%
36-45 лет				27,9%
46-55 лет				8,9%
56-70 лет				7,6%
старше 71				4,7%
Нет ответа:				0,5%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				53,3%
От 30 минут до 1 часа				41,1%
Свыше часа (укажите)				5,0%
Нет ответа:				0,5%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	99,5%	0,0%	0,0%	0,5%
Медсёстры	99,4%	0,0%	0,0%	0,6%
Санитарки	99,4%	0,0%	0,1%	0,5%
Трасп. Бриг.	99,5%	0,0%	0,0%	0,5%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	99,1%	0,3%	0,0%	0,5%
Внешн. видом перс.	99,3%	0,2%	0,0%	0,5%
Чистотой в пом.	99,3%	0,2%	0,0%	0,5%
Темп. реж. в пом.	99,3%	0,2%	0,0%	0,5%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				99,4%
Да				0,0%
Нет ответа:				0,6%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				100,0%