

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

Всего в апреле 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2718 человек.

Госпитализировано - 1400 человек; отказано в госпитализации – 1318 чел.

В апреле заполнили анкеты в приемном отделении – 1127 (85,5%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) –191 (14,5%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2718	1400	1318 (100%)	1127 (85,5%)	191 (14,5%)

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	619	54,9	470	41,7	38	3,4	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	1127	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	1127	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	1127	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	1127	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1127	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
04

Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Все хорошо спасибо
Все хорошо, спасибо
Спасибо
Все замечательно
Все устроило
Все идеально
Все нормально
Все прекрасно
Все хорошо!
Спасибо!
Все отлично!
Ремонт
Все ок
Все хорошо, спасибо!
Все и так хорошо
Всем удовлетворена
Все и так отлично!
Мне все понравилось
Все хорошо! Спасибо!
Спасибо за оперативность! Все в порядке
Новый стул или кресло
Стул нужен новый!
Спасибо, вы делаете все возможное!
Все очень достойно, оперативно, доходчиво. Спасибо Макеевой Юлии Владимировне
Меня качество услуг устраивает на отлично
Спасибо огромное за прием врачу. Все очень понравилось
Обновить использующую врачами технику. Им должно быть комфортно работать
По больше гинекологических кабинетов
По больше красивых девушек в приемном отделении
Все прекрасно, вопросов нет
Увеличить штат сотрудников
Повысить заработную плату мед. работникам; пересмотреть график труда, выделять больше выходных часов сотрудникам.
Поднять врачам зарплату за красивую улыбку
Спасибо замечательным докторам за помощь!
Очень доверяю врачам, помогают в острых случаях. Спасибо! Всем здоровья
Ничего, все и так хорошо!
Уменьшить срок ожидания
Работаете нормально
Ничего, все и так прекрасно!

Все устроило!
Высокий профессионализм мед. персонала не требует дополнения
Все хорошо, все устраивает
Все в порядке
Все хорошо, все очень вежливые
Проводить УЗИ обследования
Поставить кулер
Чтоб постоянно работал кабинет УЗИ
Качество оказываемых услуг хорошее
Охранник на входе в приемный покой не очень доброжелательный, а так все прекрасно
Все супер!!!
Все ок!
Ничего, очень хорошая работа, добрые и внимательные врачи
Ничего, у вас и так все отлично
Все очень хорошо, продолжайте в том же духе
Мне все понравилось, жалоб нет
Все было хорошо. Спасибо врачу Климовой Ольге Викторовне
Ускорить время ожидания и приема.
Все отлично.
Все в порядке.
Нужен кардиолог
Качество услуг меня устроило в полном объеме. Претензий нет
Улучшить помещения (в коридорах тесно и много людей)
Сделайте ремонт и улучшите рабочие места персоналу (они этого заслуживают)
Все отлично. Врач очень хорошо отнесся и осмотрел, и дал рекомендации
Поднять заработную плату медицинскому персоналу!!!
Все хорошо!!!
Ничего, все отлично.
Все чудесно
Необходим новый аппарат УЗИ
У вас и так все супер!
Внимательный прием
Хорошие врачи
Очень долгое ожидание в приемном покое
Все устроило. Благодарю доктора Белоногова Никиту Алексеевича за хорошее разъяснение моего заболевания. Спасибо!!!
Выражаю благодарность Дардаевой Наталье Олеговне за отличный прием. P.S.
Остальные не достойны.
Побольше таких врачей
Все хорошо спасибо за помощь
Разрешить проходить сопровождающим, в остальном все хорошо спасибо
Будьте здоровы
Все у вас отлично
Все восхитительно
Продолжать свою деятельность
Все прекрасно отношение персонала отличное
Все отлично, спасибо
Все и так прекрасно
Все и так замечательно
Быстрое время ожидания, внимательность — это все плюсы
Приятное заботливое обращение с самого входа в приемный покой

Поднять зарплату всем
 Все супер
 Поднять зп
 Все и так нормально
 Делайте все тоже что и делали
 Ускорить время проведения услуг
 Благодарю
 Повысить зп
 Вы молодцы
 Прием был проведен на высшем уровне, Казанцевой Е.А. огромное спасибо
 Маленький туалет, неудобно
 Все отлично, персонал обходителен и доброжелателен
 Всем доволен
 Увеличить штаты на приеме пациента в регистратуре
 Услуги оказаны прекрасно
 Ничего, все хорошо
 Сделать еще один кабинет узи
 Обслуживание замечательное, персонал доброжелательный
 Персонал компетентен во всех вопросах
 Кулер с водой в приемное отделение
 Качество в норме
 Хотелось бы современное оборудование
 Новый аппарат узи
 Предложений нет

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за апрель 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	1127	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1127	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1127	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1127	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1127	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 апрель 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Апрель	по	Апрель	
Всего анкет выбрано:	1127			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	341			
Ж	786			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	249			
26-35 лет	213			
36-45 лет	259			
46-55 лет	91			
56-70 лет	213			
старше 71	102			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	619			
От 30 минут до 1 часа	470			
Свыше часа (укажите)	38			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1127	0	0	0
Медсёстры	1127	0	0	0
Санитарки	1127	0	0	0
Трасп. Бриг.	1127	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1127	0	0	0
Внешн. видом перс.	1127	0	0	0
Чистотой в пом.	1127	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1127	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1127			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1127			
В %				
Пол:				
М	30,3%			
Ж	69,7%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	22,1%			
26-35 лет	18,9%			
36-45 лет	23,0%			
46-55 лет	8,1%			
56-70 лет	18,9%			
старше 71	9,1%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	54,9%			
От 30 минут до 1 часа	41,7%			
Свыше часа (укажите)	3,4%			
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