

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

Всего в апреле 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2765 человек.

Госпитализировано - 1459 человек; отказано в госпитализации – 1310 чел.

В апреле заполнили анкеты в приемном отделении – 1144 (87,3%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 166 (12,7%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2765	1459	1310 (100%)	1144 (87,3%)	166 (12,7%)

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	654	57,2	397	34,7	93	8,1	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	1144	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	1144	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	1144	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	1144	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1144</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>

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

Год  
Месяц

2024  
04

Все круто  
Огромное спасибо, персонал супер  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо большое  
Все отлично  
Все отлично  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Все понравилось  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все устраивает  
Все устраивает  
Побольше добрых врачей  
Все прекрасно  
Все понравилось, претензий нет  
Все супер  
Все очень достойно  
Все хорошо  
Оставайтесь такими же доброжелательными  
Все замечательно и профессионально  
Все хорошо  
Все замечательно  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все отлично и оперативно  
Все очень достойно, цените своих сотрудников  
Все и так отлично  
Все молодцы, спасибо большое  
Все хорошо  
Все хорошо  
Сократить время ожидания пациентов  
Все устраивает  
Все хорошо  
Врач вежливый, врач от бога  
Все хорошо  
Все супер  
Все хорошо  
Все хорошо  
Все устроило  
Все очень хорошо

Поднимать настроение сотрудникам  
 Все супер  
 Все отлично спасибо  
 И так все хорошо  
 Все хорошо  
 Все хорошо  
 Все отлично  
 Все отлично  
 Спасибо большое, все хорошо  
 Все на высшем уровне  
 Все хорошо  
 Все хорошо  
 Все хорошо  
 Все устраивает  
 Все хорошо  
 Увеличить количество сидений для ожидания  
 Все хорошо, спасибо  
 Все хорошо  
 Все хорошо  
 Все устроило  
 Все хорошо  
 Все хорошо  
 Все хорошо  
 Все устраивает  
 Все отлично  
 Все хорошо  
 Все замечательно  
 Всем довольна  
 Все прекрасно

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за апрель 2024 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	1144	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1144	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1144	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1144	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1144</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 апрель 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Апрель	по	Апрель	
Всего анкет выбрано:	1144			
<b>Отчёт по анкетам</b>				
В отн. ед.				
<b>Пол:</b>				
М	282			
Ж	862			
Нет ответа:	0			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	301			
26-35 лет	431			
36-45 лет	185			
46-55 лет	100			
56-70 лет	44			
старше 71	83			
Нет ответа:	0			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	654			
От 30 минут до 1 часа	397			
Свыше часа (укажите)	93			
Нет ответа:	0			
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1144	0	0	0
Медсёстры	1144	0	0	0
Санитарки	1144	0	0	0
Трасп. Бриг.	1144	0	0	0
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1144	0	0	0
Внешн. видом перс.	1144	0	0	0
Чистотой в пом.	1144	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1144	0	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет	1144			
Да	0			
Нет ответа:	0			
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1144			
<b>В %</b>				
<b>Пол:</b>				
М	24,7%			
Ж	75,3%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	26,3%			
26-35 лет	37,7%			
36-45 лет	16,2%			
46-55 лет	8,7%			
56-70 лет	3,8%			
старше 71	7,3%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	57,2%			
От 30 минут до 1 часа	34,7%			
Свыше часа (укажите)	8,1%			
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.	100,0%	0,0%	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