

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

**в приемное отделение в апреле 2025 года.**

Всего в апреле 2025 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3158 человек.

Госпитализировано – 1695 человек; отказано в госпитализации – 1458 чел.

В апреле заполнили анкеты в приемном отделении – 3060 (96,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 98 (3,1%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед.,%)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	3158	1695	1458	3060 (96,8%)	98 (3,1%)

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	2860	93,4	125	4,8	75	2,4	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	3060	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	3060	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	3060	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	3060	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	3060	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за апрель 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 апрель 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	3060	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	3060	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	3060	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	3060	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>3060</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 96,6%, 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 2025 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
И.О. Руководителя ИСС  
А.Ю. Аршинская