

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в мае 2019 года.**

Всего в **мае 2019** года в ПРО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3042 человека.

Госпитализировано - 1673 человека; отказано в госпитализации – 1369 человекам.

В мае заполнено анкет в приемном отделении - 1123 человека.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 246 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	3042	1673	1369 (100%)	1123 (82%)	246 (18%)

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	822	73,2	242	21,5	42	3,7	17	1,5

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	1103	98,2	0	0,0	0	0,0	20	1,8
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1101	98,0	2	0,2	0	0,0	20	1,8
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1098	97,8	0	0,0	0	0,0	25	2,2
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 %
	1099	97,9	0	0,0	0	0,0	24	2,1
Среднее значение по больнице	1100,3	98,0	0,5	0,0	0	0	22,3	2,0

Данные по разделу «Комментарии» за май 2019 года, представленные в таблице показывают, что один пациент не удовлетворен отношением персонала в отделении, один пациент указал в качестве пожелания сделать плановый прием по времени. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2019
Месяц	5
Названия строк	
ВСЕ ОТЛИЧНО	
ВСЕ УСТРАИВАЕТ	
ВСЕ ХОРОШО	
СПАСИБО	
СПАСИБО ВСЕМ	
СПАСИБО ВСЕ ХОРОШО	
СПАСИБО, ВСЕ ОТЛИЧНО	
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО	
ВСЕ УСТРОИЛО	
СПАСИБО, ВСЕ ХОРОШО	
ВСЕ В ПОРЯДКЕ, СПАСИБО	
ВСЕ БЫЛО ХОРОШО	
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ПОМОЩЬ	
СПАСИБО ЗА ВСЕ	
СПАСИБО, ВСЕ УСТРОИЛО	
ВСЕМ ДОВОЛЬНА	
СПАСИБО, ВСЕ НА УРОВНЕ	
СПАСИБО, МОЛОДЦЫ	
У ВАС ВСЕ ХОРОШО	
ВСЕ НОРМАЛЬНО	
СПАСИБО БОЛЬШОЕ, ВСЕ ОТЛИЧНО	
СДЕЛАТЬ ПЛАНОВЫЙ ПРИЕМ ПО ВРЕМЕНИ	
ГРУБОЕ ОТНОШЕНИЕ К ПАЦИЕНТАМ В ПРИЕМНОМ ОТДЕЛЕНИИ	
СПАСИБО, ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО	
СПАСИБО, У ВАС ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО	
ВСЕ ПРЕКРАСНО	
СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ	
ВСЕ ХОРОШО!	
УЗИ В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ СУТОК	
СПАСИБО ВСЕМ!	
ВСЕ ХОРОШО И ПОНЯТНО	
5 БАЛЛОВ	
СПАСИБО!	

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за май 2019 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 %
Объясн. врачом состояния	1102	98,1	1	0,1	0	0,0	20	1,8
Внешний вид персонала	1103	98,2	0	0,0	0	0,0	20	1,8
Чистотой в помещении	1103	98,2	0	0,0	0	0,0	20	1,8
Температурный режим	1101	98,0	1	0,1	0	0,0	21	1,9
Среднее значение по больнице	1102	98,2	1	0,0	0	0,0	20	1,8

Среднее значение по больнице составило 98,2%, 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 май 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Куденкова

Год:	2019	Отд.	Приёмное отделение
Период с:	Май	по	Май

Всего анкет выбрано: **1123**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				253
Ж				867
<i>Нет ответа:</i>				3
Возраст:				
до 25 лет				267
26-35 лет				361
36-45 лет				195
46-55 лет				86
56-70 лет				122
старше 71				75
<i>Нет ответа:</i>				17
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				822
От 30 минут до 1 часа				242
Свыше часа (укажите)				42
<i>Нет ответа:</i>				17
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1103	0	0	20
Медсёстры	1101	2	0	20
Санитарки	1098	0	0	25
Трасп. Бриг.	1099	0	0	24
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1102	1	0	20
Внешн. видом перс.	1103	0	0	20
Чистотой в пом.	1103	0	0	20
Темп. реж. в пом.	1101	1	0	21
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1110
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				13
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1123

	В %			
Пол:				
М	22,5%			
Ж	77,2%			
<i>Нет ответа:</i>	0,3%			
Возраст:				
до 25 лет	23,8%			
26-35 лет	32,1%			
36-45 лет	17,4%			
46-55 лет	7,7%			
56-70 лет	10,9%			
старше 71	6,7%			
<i>Нет ответа:</i>	1,5%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	73,2%			
От 30 минут до 1 часа	21,5%			
Свыше часа (укажите)	3,7%			
<i>Нет ответа:</i>	1,5%			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	98,2%	0,0%	0,0%	1,8%
Медсёстры	98,0%	0,2%	0,0%	1,8%
Санитарки	97,8%	0,0%	0,0%	2,2%
Трасп. Бриг.	97,9%	0,0%	0,0%	2,1%
В какой мере удовлетворены?	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	98,1%	0,1%	0,0%	1,8%
Внешн. видом перс.	98,2%	0,0%	0,0%	1,8%
Чистотой в пом.	98,2%	0,0%	0,0%	1,8%
Темп. реж. в пом.	98,0%	0,1%	0,0%	1,9%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
<i>Нет</i>	98,8%			
<i>Да</i>	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	1,2%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	100,0%			