

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в мае 2020 года.**

Всего в мае 2020 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2051 человек.

Госпитализировано - 878 человек; отказано в госпитализации – 1173 чел.

В мае заполнено анкет в приемном отделении – 1027 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 146 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2051	878	1173 (100%)	1027 (84,6%)	146 (12,4%)

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	748	72,8	249	24,2	30	2,9	0	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	1027	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1026	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1026	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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 %
	1024	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
Среднее значение		1025,8	99,9	0,3	0,0	0,0	1,0	0,1

Данные по разделу «Комментарии» за май 2020 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2020
Месяц 05

СПАСИБО ЗА ВСЕ
ВСЕ ПРЕКРАСНО
ВСЕ ОТЛИЧНО!
СПАСИБО ЗА ВАШ ТРУД!
ВСЕ НА ХОРОШЕМ УРОВНЕ
ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ!
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
ВСЕ СУПЕР!
ВСЕМ ДОВОЛЬНА
ОСТАВАТЬСЯ ТАКИМИ ЖЕ))
ВСЕ И ТАК ХОРОШО!
СПАСИБО ЗА
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ!
ОЧЕНЬ ХОРОШИЙ ПЕРСОНАЛ
ВСЕ И ТАК ПРЕКРАСНО!
ПЕРСОНАЛ ВНИМАТЕЛЕН И ВЕЖЛИВ,
СПАСИБО!
ЗДОРОВЬЯ ВСЕМ!
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО!
ВСЕ НА ВЫСОТЕ, СПАСИБО!
ВСЕ ОТЛИЧНО, ДОСТУПНО И ПОНЯТНО!
ВСЕ В ПОРЯДКЕ
СПАСИБО ЗА ВСЕ!
САМЫЕ ЛУЧШИЕ ВРАЧИ!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за май 2020 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	1027	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1027	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1027	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1024	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
Среднее значение	1026	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1

Среднее значение по больнице составило 99,9%, 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 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год:	2020	Отд.	Приёмное отделение
Период с:	Май	по	Май

Всего анкет выбрано:

1027

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М			246	
Ж			776	
<i>Нет ответа:</i>			5	
Возраст:				
до 25 лет			241	
26-35 лет			298	
36-45 лет			185	
46-55 лет			87	
56-70 лет			129	
старше 71			86	
<i>Нет ответа:</i>			1	
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут			748	
От 30 минут до 1 часа			249	
Свыше часа (укажите)			30	
<i>Нет ответа:</i>			0	
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1027	0	0	0
Медсёстры	1026	1	0	0
Санитарки	1026	0	0	1
Трасп. Бриг.	1024	0	0	3
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Обычн. вр. сост.	1027	0	0	0
Внешн. видом перс.	1027	0	0	0
Чистотой в пом.	1027	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1024	0	0	3
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1026	
Да			0	
<i>Нет ответа:</i>			1	
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
<i>Нет ответа:</i>			1027	

В %

Пол:				
М				24,0%
Ж				75,6%
<i>Нет ответа:</i>				0,5%
Возраст:				
до 25 лет				23,5%
26-35 лет				29,0%
36-45 лет				18,0%
46-55 лет				8,5%
56-70 лет				12,6%
старше 71				8,4%
<i>Нет ответа:</i>				0,1%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				72,8%
От 30 минут до 1 часа				24,2%
Свыше часа (укажите)				2,9%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Санитарки	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Трасп. Бриг.	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. 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.	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,9%			
Да	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	0,1%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>	100,0%			