

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в мае 2021 года.**

Всего в мае 2021 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2749 человек.

Госпитализировано - 1411 человек; отказано в госпитализации – 1336 чел.

В мае заполнили анкеты в приемном отделении – 1180 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 156 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2749	1411	1336 (100%)	1180 (88,3%)	156 (11,7%)

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	968	82,0	202	17,1	10	0,8	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	1180	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	1179	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1179	99,9	0	0,0	1	0,1	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	1179	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1179,3	99,9	0,0	0,0	0,3	0,0	0,5	0,1

Данные по разделу «Комментарии» за май 2021 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2021
05

ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО
 ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО
 ВСЕ ПРЕКРАСНО
 МНЕ ПОНРАВИЛСЯ ПЕРСОНАЛ
 СПАСИБО ЗА ВСЁ!
 МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО
 СПАСИБО, ВСЕ ОТЛИЧНО!
 Я ДОВОЛЕН
 ОЧЕНЬ ДОВОЛЬНА ДОКТОРОМ И МЕДСЕСТРОЙ
 БОЛЬШЕ УЛЫБОК!))
 ПРОДОЛЖАЙТЕ В ТОМ ЖЕ ДУХЕ!
 ОЧЕНЬ ХОРОШИЙ, ВНИМАТЕЛЬНЫЙ ВРАЧ! СПАСИБО
 ОГРОМНОЕ СПАСИБО ЗА ПРИЕМ, ВСЁ ЧЁТКО И ПОНЯТНО!
 СПАСИБО, ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!
 СПАСИБО ВАМ ЗА РАБОТУ!
 ВСЕ ОЧЕНЬ КАЧЕСТВЕННО И БЫСТРО!
 ДОКТОР ЗАРГАРОВ ЛУЧШИЙ!
 ВСЕ ОТЛИЧНО, БОЛЬШОЕ СПАСИБО!
 МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО! ВСЕМ ЗДОРОВЬЯ!
 ОЧЕНЬ ХОРОШИЙ ХИРУРГ
 ВСЕ НА УРОВНЕ
 ВСЕ ХОРОШО, ТАК ДЕРЖАТЬ!
 БОЛЬШАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ ДОКТОРУ Ю.И.БАРИКОВОЙ!
 КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ОЧЕНЬ ДОВОЛЬНА, СПАСИБО

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за май 2021 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	1180	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1179	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1179	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1176	99,7	1	0,1	0	0,0	3	0,3
Среднее значение	1179	99,9	1	0,1	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 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Руководитель ИСС
 А.Н.Аусханова

Год: 2021 Отд. Приёмное отделение

Период с: Май по Май

Всего анкет выбрано: **1180**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				267
Ж				908
<i>Нет ответа:</i>				5
Возраст:				
до 25 лет				287
26-35 лет				338
36-45 лет				261
46-55 лет				93
56-70 лет				126
старше 71				72
<i>Нет ответа:</i>				3
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				968
От 30 минут до 1 часа				202
Свыше часа (укажите)				10
<i>Нет ответа:</i>				0
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1180	0	0	0
Медсёстры	1179	0	0	1
Санитарки	1179	0	1	0
Трасп. Бриг.	1179	0	0	1
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1180	0	0	0
Внешн. видом перс.	1179	1	0	0
Чистотой в пом.	1179	1	0	0
Темп. реж. в пом.	1176	1	0	3
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1179
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				1
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1180

В %

В %				
Пол:				
М				22,6%
Ж				76,9%
<i>Нет ответа:</i>				0,4%
Возраст:				
до 25 лет				24,3%
26-35 лет				28,6%
36-45 лет				22,1%
46-55 лет				7,9%
56-70 лет				10,7%
старше 71				6,1%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				82,0%
От 30 минут до 1 часа				17,1%
Свыше часа (укажите)				0,8%
<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%	0,0%	0,0%	0,1%
Санитарки	99,9%	0,0%	0,1%	0,0%
Трасп. Бриг.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешн. видом перс.	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Чистотой в пом.	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Темп. реж. в пом.	99,7%	0,1%	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%