

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в мае 2022 года.

Всего в мае 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2805 человек.

Госпитализировано - 1469 человек; отказано в госпитализации – 1341 чел.

В мае заполнили анкеты в приемном отделении – 1215 (90,6%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 126 (9,4%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2805	1469	1341 (100%)	1215 (90,6%)	126 (9,4%)

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	621	51,1	534	44,0	60	4,9	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	1213	99,8	2	0,2	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	1213	99,8	2	0,2	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	1215	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	1215	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1214</b>	<b>99,9</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Данные по разделу «Комментарии» за май 2022 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год  
Месяц

2022  
05

все отлично  
все устраивает  
все хорошо  
спасибо  
все замечательно  
все хорошо!  
все отлично!  
ремонт  
все понравилось  
все и так хорошо  
все хорошо! спасибо!  
создать ванну в экстренном приемном отделении  
хорошо  
ничего, все хорошо!  
все в порядке  
не язвить  
забота о сотрудниках  
все вежливые  
удобные места для отдыха врачей, чтобы они встречали по ночам добрее  
все прекрасно, сделайте ремонт  
молодцы, спасибо  
всегда спешить на помощь  
все на высшем уровне, благодарю  
у вас хороший персонал и больница  
оставайтесь такими же прекрасными врачами  
все устраивает, успехов вам во всем!  
достойно оплачивать труд каждого сотрудника данного медицинского учреждения, не минимальным размером оплаты труда!  
ничего, все хорошо  
переехать в другое здание или реконструировать действующее  
по больше таких специалистов как Климова Ольга Викторовна, все просто великолепно  
благодарю за проведенные обследования  
ничего, все прекрасно  
все хорошо и так!  
прекрасное качество оказываемых услуг  
нет замечаний  
оперативность  
поощрять сотрудников, они у вас на вес золота  
премию к заработной плате сотрудникам  
повысить зарплату всему персоналу  
скорость обслуживания  
все устроило, врачи очень внимательные, спасибо огромное  
все круто  
все хорошо, профессионально  
поставить стойку для вызова такси  
держат на достигнутом уровне!  
повысить заработную плату мед. персоналу

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за май 2022 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	1212	99,8	3	0,2	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1215	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1215	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1215	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1214</b>	<b>99,95</b>	<b>1</b>	<b>0,05</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Среднее значение по больнице составило 99,95%, 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 2022 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Май	по	Май	
Всего анкет выбрано:	1215			
<b>Отчёт по анкетам</b>				
В отн. ед.				
<b>Пол:</b>				
М			285	
Ж			929	
Нет ответа:			1	
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет			302	
26-35 лет			407	
36-45 лет			233	
46-55 лет			100	
56-70 лет			100	
старше 71			73	
Нет ответа:			0	
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут			621	
От 30 минут до 1 часа			534	
Свыше часа (укажите)			60	
Нет ответа:			0	
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1213	2	0	0
Медсёстры	1213	2	0	0
Санитарки	1215	0	0	0
Трасп. Бриг.	1215	0	0	0
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1212	3	0	0
Внешн. видом перс.	1215	0	0	0
Чистотой в пом.	1215	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1215	0	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				1215
Да				0
Нет ответа:				0
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				1215
<b>В %</b>				
<b>Пол:</b>				
М				23,5%
Ж				76,5%
Нет ответа:				0,1%
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				24,9%
26-35 лет				33,5%
36-45 лет				19,2%
46-55 лет				8,2%
56-70 лет				8,2%
старше 71				6,0%
Нет ответа:				0,0%
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				51,1%
От 30 минут до 1 часа				44,0%
Свыше часа (укажите)				4,9%
Нет ответа:				0,0%
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%
Медсёстры	99,8%	0,2%	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.	99,8%	0,2%	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%