

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в мае 2023 года.

Всего в мае 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2901 человек.

Госпитализировано - 1560 человек; отказано в госпитализации – 1343чел.

В мае заполнили анкеты в приемном отделении – 1172 (87,2%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) –171 (12,8%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2901	1560	1343 (100%)	1172 (87,2%)	171 (12,8%)

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	623	53,2	513	43,8	36	3,1	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	1171	99,9	1	0,1	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	1172	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	1172	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	1171	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1172	100,0	1	0,1	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за май 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2023
05

Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Все хорошо, спасибо
Спасибо
Все замечательно
Все устроило
Все прекрасно
Все и так хорошо
Все на высшем уровне
Все в порядке
Ничего
Все отлично, спасибо
Все и так прекрасно
Все супер
Большое спасибо всем
Без претензий
Понравилось все
Все хорошо, врач очень хороший
Когда снимаешь обувь перед кабинетом холодно, а так все хорошо
Все и так на должном уровне
Все устраивает отлично
Качество услуг на должном уровне, улучшения не требует
Увеличить количество персонала, увеличить время на перерывы и отдых персонала
Врач Казанцева Екатерина Александровна очень добрый, нежный и внимательный врач, спасибо что есть такие доктора
Спасибо, все очень хорошо и своевременно оказана помощь
Все отлично замечательные врачи
Ремонт в коридоре и туалетной комнате
Все понравилось, претензий нет
Вежливость медсестер
Все более, чем понравилось
Сегодня все устроило
Спасибо, побольше таких вежливых сотрудников
Все хорошо и так
Не сидеть в очереди, когда приехал в скорой помощи
Всё хорошо
Всё замечательно
Всё супер
Всё и так хорошо
Все хорошо, персонал вежливый и доброжелателен
На данном этапе все устраивает
Все в норме
Крутой подъем для колясочников
Продолжать в том же духе

И так все хорошо
Поставьте доктору стол побольше
Огромная благодарность всему персоналу
Все отлично благодарю

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за май 2023 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	1172	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1172	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1172	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1172	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1172	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по больнице составило 100%, 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 2023года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Май	по	Май	
Всего анкет выбрано:	1172			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	304			
Ж	868			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	319			
26-35 лет	311			
36-45 лет	240			
46-55 лет	106			
56-70 лет	111			
старше 71	85			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	623			
От 30 минут до 1 часа	513			
Свыше часа (укажите)	36			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1171	1	0	0
Медсёстры	1172	0	0	0
Санитарки	1172	0	0	0
Трасп. Бриг.	1171	1	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1172	0	0	0
Внешн. видом перс.	1172	0	0	0
Чистотой в пом.	1172	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1172	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1172			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1172			
В %				
Пол:				
М	25,9%			
Ж	74,1%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	27,2%			
26-35 лет	26,5%			
36-45 лет	20,5%			
46-55 лет	9,0%			
56-70 лет	9,5%			
старше 71	7,3%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	53,2%			
От 30 минут до 1 часа	43,8%			
Свыше часа (укажите)	3,1%			
Нет ответа:	0,0%			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Трасп. Бриг.	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. 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.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	100,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	0,0%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			

Исполнитель:
И.О. Руководителя ИСС
Г.В. Бакланова