

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в мае 2024 года.

Всего в мае 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2940 человек.

Госпитализировано - 1463 человек; отказано в госпитализации – 1477 чел.

В мае заполнили анкеты в приемном отделении – 1393 (94,3%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 84 (5,7%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2940	1463	1477 (100%)	1393 (94,3%)	84 (5,7%)

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	857	61,5	457	32,8	79	5,7	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	1393	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	1393	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	1393	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	1393	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1393	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за май 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2024
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
Отличный персонал
Спасибо врачам
Все хорошо, спасибо за прием
Все хорошо, оставайтесь такими же доброжелательными
Все нормально
Все хорошо
Дать премию Дубининой А.Е.
На данный момент все отлично
Хорошее качество услуг
Все отлично спасибо
Все хорошо
Все хорошо
Все и так хорошо
Осмотр прошел замечательно
Все круто
Все хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Все и так хорошо
Все хорошо
Все хорошо
Все и так хорошо
Все хорошо
Спасибо за все
Все хорошо, нет изъяснов
Сократить время ожидания
И так все хорошо
Все хорошо
Все хорошо
Все устраивает, персонал хороший, хочу поблагодарить Марию Павловну за
хорошее объяснение и поддержку
Все хорошо
Все отлично
Все хорошо
Все отлично

Все идеально
 Все устраивает спасибо
 Все хорошо
 Спасибо
 Все очень хорошо
 Все отлично супер
 Все хорошо
 Все хорошо
 Коллектив очень хороший
 Качеством услуг довольна
 Большое спасибо всем
 Без претензий
 Понравилось все
 Все хорошо, врач очень хороший
 Спасибо, побольше таких вежливых сотрудников
 Все хорошо и так
 Всё супер
 Всё и так хорошо
 Все хорошо, персонал вежливый и доброжелателен
 На данном этапе все устраивает
 Все в норме
 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 2024 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	1393	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1393	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1393	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1393	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1393	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Май	по	Май	
Всего анкет выбрано:	1393			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	358			
Ж	1035			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	343			
26-35 лет	357			
36-45 лет	295			
46-55 лет	125			
56-70 лет	137			
старше 71	136			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	857			
От 30 минут до 1 часа	457			
Свыше часа (укажите)	79			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1393	0	0	0
Медсёстры	1393	0	0	0
Санитарки	1393	0	0	0
Трасп. Бриг.	1393	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1393	0	0	0
Внешн. видом перс.	1393	0	0	0
Чистотой в пом.	1393	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1393	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1393			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1393			
В %				
Пол:				
М	25,7%			
Ж	74,3%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	24,6%			
26-35 лет	25,6%			
36-45 лет	21,2%			
46-55 лет	9,0%			
56-70 лет	9,8%			
старше 71	9,8%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	61,5%			
От 30 минут до 1 часа	32,8%			
Свыше часа (укажите)	5,7%			
Нет ответа:	0,0%			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Трасп. Бриг.	100,0%	0,0%	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