

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в май 2025 года.

Всего в май 2025 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2883 человек.

Госпитализировано – 1449 человек; отказано в госпитализации – 1438чел.

В май заполнили анкеты в приемном отделении – 2827 (98,0%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 56(1,9%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед.,%)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2883	1449	1438	2827 (98,0%)	56 (1,9%)

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	2612	92,3	130	4,5	85	3,0	0	0

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя четыре категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

ПРИЕМНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ								
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	2827	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	2827	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	2827	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	2827	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	2827	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за май 2025 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за май 2025 года приведены в общей таблице:

	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	2827	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	2827	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	2827	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	2827	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	2827	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по больнице составило 98,0%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества.

Исполнитель:
И.О. Руководителя ИСС
А.Ю. Аршинская