

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся  
в приемное отделение в июне 2019 года.**

Всего в июне 2019 года в ПРО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2943 человека.

Госпитализировано - 1633 человека; отказано в госпитализации – 1310 человекам.

В мае заполнено анкет в приемном отделении - 1108 человека.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 202 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2943	1633	1310 (100%)	1108 (84,6%)	202 (15,4%)

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	811	73,2	238	21,5	56	5,1	3	0,3

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	1106	99,8	1	0,1	1	0,1	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	1107	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	1105	99,7	1	0,1	0	0,0	2	0,2

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	1105	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
Среднее значение	1105,8	99,8	0,5	0,0	0,3	0,0	1,5	0,1

Данные по разделу «Комментарии» за июнь 2019 года, представленные в таблице показывают, что один пациент не удовлетворен отношением персонала в конкретном кабинете, один пациент указал в качестве пожелания сделать ремонт в отделении. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2019  
Месяц 6

**Названия строк**

ВСЕ ОТЛИЧНО  
ВСЕ ХОРОШО  
КОНДИЦИОНЕР  
ВСЕ ХОРОШО!  
СПАСИБО!  
ВСЕ В ПОЛНОМ ПОРЯДКЕ  
ВСЕ ОТЛИЧНО!  
РЕМОНТ  
СЛИШКОМ МНОГО БУМАГ ЗАПОЛНЯТЬ  
ВСЕ ХОРОШО.  
ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА СОТРУДНИЦУ В 19 КАБ.  
ВСЕ УДОВЛЕТВОРИЛО  
БОЛЕЕ ТОЧНОЕ УЗИ  
ОЧЕНЬ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ ПЕРСОНАЛ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за июнь 2019 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	1102	99,5	4	0,4	1	0,1	1	0,1
Внешний вид персонала	1106	99,8	2	0,2	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1108	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1107	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1106</b>	<b>99,8</b>	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Среднее значение по больнице составило 99,8%, 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 июнь 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Заведующий ЕСМС  
А.Н.Куденкова

Год: 2019    Отд. Приёмное отделение

Период с: Июнь    по Июнь

Всего анкет выбрано: **1108**

### Отчёт по анкетам

В отн. ед.

<b>Пол:</b>				
М				231
Ж				874
<i>Нет ответа:</i>				3
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				253
26-35 лет				348
36-45 лет				215
46-55 лет				82
56-70 лет				119
старше 71				91
<i>Нет ответа:</i>				0
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				811
От 30 минут до 1 часа				238
Свыше часа (укажите)				56
<i>Нет ответа:</i>				3
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1106	1	1	0
Медсёстры	1107	0	0	1
Санитарки	1105	1	0	2
Трасп. Бриг.	1105	0	0	3
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1102	4	1	1
Внешн. видом перс.	1106	2	0	0
Чистотой в пом.	1108	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1107	1	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				1108
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				0
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1108

В %

<b>Пол:</b>				
М				20,8%
Ж				78,9%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				22,8%
26-35 лет				31,4%
36-45 лет				19,4%
46-55 лет				7,4%
56-70 лет				10,7%
старше 71				8,2%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				73,2%
От 30 минут до 1 часа				21,5%
Свыше часа (укажите)				5,1%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,8%	0,1%	0,1%	0,0%
Медсёстры	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Санитарки	99,7%	0,1%	0,0%	0,2%
Трасп. Бриг.	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,5%	0,4%	0,1%	0,1%
Внешн. видом перс.	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%
Чистотой в пом.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Темп. реж. в пом.	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				100,0%
Да				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,0%
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%