

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

Всего в июне 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2701 человек.

Госпитализировано - 1414 человек; отказано в госпитализации – 1291 чел.

В июне заполнили анкеты в приемном отделении – 1140 (88,3%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) –151 (11,7%) человек.

| Отделение | Количество обращений | Госпитализировано | Отказано в госпитализации (отн.ед., %) | | |
|-----------|----------------------|-------------------|--|-------------------------|-----------------------------|
| | | | Всего | Из них заполнили анкеты | Отказались заполнять анкеты |
| ПРО | 2701 | 1414 | 1291 (100%) | 1140 (88,3%) | 151 (11,7%) |

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 | 628 | 55,1 | 419 | 36,8 | 93 | 8,1 | 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 | 1140 | 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 | 1140 | 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 | 1140 | 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 | 1140 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 1140 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

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

Год
Месяц

2023
06

Все отлично
Все очень хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Все хорошо, спасибо
Кондиционер
Все замечательно
Все устроило
Все прекрасно
Все устроило, спасибо
Туалетную бумагу в туалете
Продолжать в том же духе
Вы большие молодцы, спасибо огромное
Душно, поставить кондиционер
Дальнейшего развития и процветания
Все максимально отлично
Кулер с водой
Все хорошо
Все нормально
Все на высоте
Все отлично, спасибо
Вентиляции не хватает
Все отлично
Все хорошо, персонал отличный
Все супер, успехов в работе
Терпения желаю
Все хорошо, внимательный врач, спасибо
Все хорошо
Сделать аппарат УЗИ
Больше внимания сотрудникам больницы
Все хорошо, продолжайте в том же темпе
Все хорошо
Туалетную бумагу в туалет
Все устроило
Долгий прием, увеличить кол-во врачей и сделать им более благоприятные условия труда
В туалете в приемном покое иметь туалетную бумагу и возможность помыть руки
Все здорово
Ремонт в помещениях, увеличить количество персонала
Ничего, все молодцы
Долгий прием
Чтобы было врачей побольше
В смотровом кабинете нужных инструментов

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за июнь 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 | 1140 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Внешний вид персонала | 1140 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Чистота в помещениях | 1140 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Температурный режим | 1140 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 1140 | 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 июнь 2023 года, в печатной форме прилагается.

| | | | | |
|---|--------|----------|--------------------|-------------|
| Год: | 2023 | Отд. | Приёмное отделение | |
| Период с: | Июнь | по | Июнь | |
| Всего анкет выбрано: | 1140 | | | |
| Отчёт по анкетам | | | | |
| В отн. ед. | | | | |
| Пол: | | | | |
| М | 277 | | | |
| Ж | 863 | | | |
| Нет ответа: | 0 | | | |
| Возраст: | | | | |
| до 25 лет | 297 | | | |
| 26-35 лет | 354 | | | |
| 36-45 лет | 146 | | | |
| 46-55 лет | 230 | | | |
| 56-70 лет | 16 | | | |
| старше 71 | 97 | | | |
| Нет ответа: | 0 | | | |
| Как долго Вы находились в ПО? | | | | |
| До 30 минут | 628 | | | |
| От 30 минут до 1 часа | 419 | | | |
| Свыше часа (укажите) | 93 | | | |
| Нет ответа: | 0 | | | |
| Доброжелательны и внимательны? | | | | |
| | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: |
| Врачи | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| Медсёстры | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| Санитарки | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| Трасп. Бриг. | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| В какой мере удовлетворены? | | | | |
| | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
| Объсн. вр. сост. | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| Внешн. видом перс. | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| Чистотой в пом. | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| Темп. реж. в пом. | 1140 | 0 | 0 | 0 |
| Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)? | | | | |
| Нет | 1140 | | | |
| Да | 0 | | | |
| Нет ответа: | 0 | | | |
| Кто инициатор благодарения? | | | | |
| Я сам(а) | 0 | | | |
| Сотрудник | 0 | | | |
| Нет ответа: | 1140 | | | |
| В % | | | | |
| Пол: | | | | |
| М | 24,3% | | | |
| Ж | 75,7% | | | |
| Нет ответа: | 0,0% | | | |
| Возраст: | | | | |
| до 25 лет | 26,1% | | | |
| 26-35 лет | 31,1% | | | |
| 36-45 лет | 12,8% | | | |
| 46-55 лет | 20,2% | | | |
| 56-70 лет | 1,4% | | | |
| старше 71 | 8,5% | | | |
| Нет ответа: | 0,0% | | | |
| Как долго Вы находились в ПО? | | | | |
| До 30 минут | 55,1% | | | |
| От 30 минут до 1 часа | 36,8% | | | |
| Свыше часа (укажите) | 8,2% | | | |
| 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