

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

Всего в июне 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2298 человек.

Госпитализировано - 1164 человек; отказано в госпитализации – 1134 чел.

В июне заполнили анкеты в приемном отделении – 1020 (90,0%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 114 (10,0%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2298	1164	1134 (100%)	1020 (90,0%)	114 (10,0%)

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	551	<b>54,0</b>	421	<b>41,3</b>	48	<b>4,7</b>	0	<b>0,0</b>

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	1020	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	1020	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	1020	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	1020	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1020</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

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

**Год**  
**Месяц**

**2024**  
**06**

Все отлично  
Все очень хорошо  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Спасибо  
Спасибо всем  
Все устроило  
Спасибо, все хорошо  
Все нормально  
Все понравилось  
Все на высшем уровне  
И так все хорошо  
Все устраивает спасибо  
Все отлично супер  
Коллектив очень хороший  
Качеством услуг довольна  
Привести в порядок туалет  
Все отлично, спасибо  
Замечательная команда  
Спасибо большое  
Самые лучшие врачи, спасибо  
Починить туалеты  
Все замечательно, спасибо  
Все достаточно подробно объяснили, все устраивает  
Все просто чудесно, доктора с большим сердцем, вам друг с другом очень повезло  
Все очень хорошо, спасибо персоналу  
Качество услуг удовлетворило  
Сократить время ожидания в очереди  
Все отлично  
Все очень хорошо  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Кондиционер  
Все замечательно  
Все устроило  
Все прекрасно  
Все устроило, спасибо  
Продолжать в том же духе  
Вы большие молодцы, спасибо огромное  
Душно, поставить кондиционер  
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  
Все хорошо  
Все устроило  
Все здорово  
Ничего, все молодцы

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за июнь 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	1020	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1020	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1020	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1020	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1020</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение
Период с:	Июнь	по	Июнь
Всего анкет выбрано:	1020		
<b>Отчёт по анкетам</b>			
В отн. ед.			
<b>Пол:</b>			
М			81
Ж			939
Нет ответа:			0
<b>Возраст:</b>			
до 25 лет			137
26-35 лет			379
36-45 лет			332
46-55 лет			34
56-70 лет			108
старше 71			30
Нет ответа:			0
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>			
До 30 минут			551
От 30 минут до 1 часа			421
Свыше часа (укажите)			48
Нет ответа:			0
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>			
	Да	Не очень	Нет
Врачи	1020	0	0
Медсёстры	1020	0	0
Санитарки	1020	0	0
Трасп. Бриг.	1020	0	0
<b>В какой мере удовлетворены?</b>			
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Объсн. вр. сост.	1020	0	0
Внешн. видом перс.	1020	0	0
Чистотой в пом.	1020	0	0
Темп. реж. в пом.	1020	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>			
Нет			1020
Да			0
Нет ответа:			0
<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Я сам(а)			0
Сотрудник			0
Нет ответа:			1020
<b>В %</b>			
<b>Пол:</b>			
М			7,9%
Ж			92,1%
Нет ответа:			0,0%
<b>Возраст:</b>			
до 25 лет			13,4%
26-35 лет			37,2%
36-45 лет			32,5%
46-55 лет			3,3%
56-70 лет			10,6%
старше 71			2,9%
Нет ответа:			0,0%
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>			
До 30 минут			54,0%
От 30 минут до 1 часа			41,3%
Свыше часа (укажите)			4,7%
Нет ответа:			0,0%
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>			
	Да	Не очень	Нет
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
Трасп. Бриг.	100,0%	0,0%	0,0%
<b>В какой мере удовлетворены?</b>			
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.
Объсн. вр. сост.	100,0%	0,0%	0,0%
Внешн. видом перс.	100,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в пом.	100,0%	0,0%	0,0%
Темп. реж. в пом.	100,0%	0,0%	0,0%
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>			
Нет			100,0%
Да			0,0%
Нет ответа:			0,0%
<b>Кто инициатор благодарения?</b>			
Я сам(а)			0,0%
Сотрудник			0,0%
Нет ответа:			100,0%

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