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

Всего в июне 2025 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2964 человек.

Госпитализировано – 1541 человек; отказано в госпитализации – 1424чел.

В июне заполнили анкеты в приемном отделении – 2892 (97,5%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 72(2,4%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитали зировано	Отказано в госпитализации (отн.ед.,%)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2964	1541	1424	2892 (97,5%)	72 (2,4%)

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	2734	**94,5**	100	**5,6**	58	**2**	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	2892	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	2892	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	2892	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	2892	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**2892**	**100,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**

Данные по разделу «Комментарии» за июнь 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 июнь 2025 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	2892	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	2892	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	2892	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	2892	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	2892	**100,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**

Среднее значение по больнице составило 97,5%, 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 2025 года, в печатной форме прилагается.

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