

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

Всего в июле 2019 года в ПРО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3170 человека.

Госпитализировано - 1834 человека; отказано в госпитализации – 1336 человекам.

В мае заполнено анкет в приемном отделении - 1087 человека.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 249 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	3170	1834	1336 (100%)	1087 (81,4%)	249 (18,6%)

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	807	74,2	233	21,4	47	4,3	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	1086	99,9	1	0,1	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	1085	99,8	2	0,2	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	1086	99,9	1	0,1	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	1086	99,7	2	0,2	1	0,1	0	0,0
Среднее значение	1085,8	99,8	1,5	0,2	0,3	0,0	0,0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за июль 2019 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2019
Месяц	7
Названия строк	
ВСЕ БЫЛО ХОРОШО	
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ПОМОЩЬ	
СПАСИБО ЗА ВСЕ	
СПАСИБО, ВСЕ УСТРОИЛО	
ВСЕМ ДОВОЛЬНА	
СПАСИБО, ВСЕ НА УРОВНЕ	
СПАСИБО, МОЛОДЦЫ	
У ВАС ВСЕ ХОРОШО	
ВСЕ НОРМАЛЬНО	
СПАСИБО БОЛЬШОЕ, ВСЕ ОТЛИЧНО	
СДЕЛАТЬ ПЛАНОВЫЙ ПРИЕМ ПО ВРЕМЕНИ	
ОЧЕНЬ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ ПЕРСОНАЛ	

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за июль 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	1086	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1087	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1086	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Температурный режим	1086	99,9	0	0,0	1	0,1	0	0,0
Среднее значение	1086	99,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по больнице составило 99,9%, 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 июль 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Куденкова

Год: 2019 ▼ Отд. Приёмное отделение ▼

Период с: Июль ▼ по Июль ▼

Всего анкет выбрано: **1087**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				222
Ж				864
<i>Нет ответа:</i>				1
Возраст:				
до 25 лет				281
26-35 лет				369
36-45 лет				196
46-55 лет				72
56-70 лет				110
старше 71				59
<i>Нет ответа:</i>				0
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				807
От 30 минут до 1 часа				233
Свыше часа (укажите)				47
<i>Нет ответа:</i>				0
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1086	1	0	0
Медсёстры	1085	2	0	0
Санитарки	1086	1	0	0
Трасп. Бриг.	1084	2	1	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1086	1	0	0
Внешн. видом перс.	1087	0	0	0
Чистотой в пом.	1086	0	0	1
Темп. реж. в пом.	1086	0	1	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1087
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				0
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1087

В %

Пол:	
М	20,4%
Ж	79,5%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

Возраст:	
до 25 лет	25,9%
26-35 лет	33,9%
36-45 лет	18,0%
46-55 лет	6,6%
56-70 лет	10,1%
старше 71	5,4%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Как долго Вы находились в ПО?	
До 30 минут	74,2%
От 30 минут до 1 часа	21,4%
Свыше часа (укажите)	4,3%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Медсёстры	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%
Санитарки	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Трасп. Бриг.	99,7%	0,2%	0,1%	0,0%

В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Внешн. видом перс.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Чистотой в пом.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Темп. реж. в пом.	99,9%	0,0%	0,1%	0,0%

Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?	
Нет	100,0%
Да	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Кто инициатор благодарения?	
Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	100,0%