

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся  
в приемное отделение в июле 2020 года.**

Всего в июле **2020** года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2102 человек. Госпитализировано - 966 человек; отказано в госпитализации – 1136 чел. В июле заполнено анкет в приемном отделении – 972. Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 164 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2102	966	1136 (100%)	972 (85,5%)	164 (14,5%)

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	711	73,1	241	24,8	19	2,0	1	0,1

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	971	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	971	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	971	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Транспортная бригада								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	969	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
Среднее значение		970,5	99,8	0,0	0,0	0,0	1,5	0,2

Данные по разделу «Комментарии» за июль 2020 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год  
Месяц

2020  
07

ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО!  
ВСЕ ПРЕКРАСНО!  
СПАСИБО ЗА ВАШ ТРУД!  
ВСЕ УСТРАИВАЕТ!  
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО!  
ВСЕ И ТАК ПРЕКРАСНО!  
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО!  
ПРОСТО БЛАГОДАРЮ ЗА ПРИЕМ!  
ПЕРСОНАЛ РАБОТАЕТ БЫСТРО И КАЧЕСТВЕННО!  
СПАСИБО  
ВСЕ ОТЛИЧНО!))  
ВСЕ СДЕЛАНО ХОРОШО И КАЧЕСТВЕННО!  
ВСЕ БЫСТРО И ХОРОШО!  
МОЛОДЦЫ!  
ВСЕ ХОРОШО!))  
БЕРЕГИТЕ СЕБЯ И СВОИХ РОДНЫХ!  
ОСТАВАЙТЕСЬ ТАКИМИ ЖЕ ДОБРЫМИ КО ВСЕМ  
ПАЦИЕНТАМ))  
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!  
СПАСИБО ДОКТОРАМ ЗА ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ И  
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ!  
СПАСИБО ОГРОМНОЕ ВРАЧАМ!  
ВСЕ В ПОРЯДКЕ!  
БЛАГОДАРЮ ВЕСЬ ПЕРСОНАЛ!  
БОЛЬНИЦА ОТЛИЧНАЯ! ВЕСЬ ПЕРСОНАЛ ВНИМАТЕЛЕН  
И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЕН К ПАЦИЕНТАМ!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за июль 2020 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	971	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Внешний вид персонала	971	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещениях	971	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Температурный режим	971	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
<b>Среднее значение</b>	<b>971</b>	<b>99,9</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>

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 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Заведующий ЕСМС  
А.Н.Аусханова

Год:	2020	Отд.	Приёмное отделение		
Период с:	Июль	по	Июль		
Всего анкет выбрано:		<b>972</b>			
<b>Отчёт по анкетам</b>					
В отн. ед.					
<b>Пол:</b>					
М			240		
Ж			728		
<i>Нет ответа:</i>			4		
<b>Возраст:</b>					
до 25 лет			169		
26-35 лет			289		
36-45 лет			203		
46-55 лет			90		
56-70 лет			136		
старше 71			83		
<i>Нет ответа:</i>			2		
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>					
До 30 минут			711		
От 30 минут до 1 часа			241		
Свыше часа (укажите)			19		
<i>Нет ответа:</i>			1		
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>					
	Да	Не очень	Нет		
Врачи	971	0	0		
Медсёстры	971	0	0		
Санитарки	971	0	0		
Трасп. Бриг.	969	0	0		
<b>В какой мере удовлетворены?</b>					
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.		
Обын. вр. сост.	971	0	0		
Внешн. видом перс.	971	0	0		
Чистотой в пом.	971	0	0		
Темп. реж. в пом.	971	0	0		
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>					
Нет			968		
Да			0		
<i>Нет ответа:</i>			4		
<b>Кто инициатор благодарения?</b>					
Я сам(а)			0		
Сотрудник			1		
<i>Нет ответа:</i>			971		

В %

**Пол:**

М	24,7%
Ж	74,9%
<i>Нет ответа:</i>	0,4%

**Возраст:**

до 25 лет	17,4%
26-35 лет	29,7%
36-45 лет	20,9%
46-55 лет	9,3%
56-70 лет	14,0%
старше 71	8,5%
<i>Нет ответа:</i>	0,2%

**Как долго Вы находились в ПО?**

До 30 минут	73,1%
От 30 минут до 1 часа	24,8%
Свыше часа (укажите)	2,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

**Доброжелательны и внимательны?**

	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Медсёстры	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Санитарки	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Трасп. Бриг.	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%

**В какой мере удовлетворены?**

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

**Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?**

Нет	99,6%
Да	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,4%

**Кто инициатор благодарения?**

Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,1%
<i>Нет ответа:</i>	99,9%