

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

Всего в июле 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3023 человек.

Госпитализировано - 1506 человек; отказано в госпитализации – 1517 чел.

В июле заполнили анкеты в приемном отделении – 1360 (89,6%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 157 (10,4%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	3023	1506	1517 (100%)	1360 (89,6%)	157 (10,4%)

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	664	48,8	513	37,7	183	13,5	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	1360	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	1360	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	1360	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	1360	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1360	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
07

Все отлично
 Все очень хорошо
 Все удовлетворяет
 Все устраивает
 Все хорошо
 Все хорошо, спасибо
 Кондиционер
 Спасибо
 Все замечательно
 Все устроило
 Все нормально
 Все прекрасно
 Все понравилось
 Все ок
 Все и так хорошо
 Все отлично, спасибо
 Ничего, все отлично
 Ничего, все хорошо
 Все в норме
 Все услуги оказаны компетентно, благодарю
 Все понравилось, все были внимательны, доходчиво все объясняют
 Установить оптимальный температурный режим
 Все очень хорошо, благодарю
 Увеличить кол-во мед. учреждений
 Все услуги оказаны хорошо, дополнить нечего
 Хотелось бы сделать УЗИ малого таза и др. по беременности в любое время суток
 Все организовано отлично
 Спасибо, все отлично, хороший добрый врач, вежливый
 Все очень четко сработали
 Все на уровне
 Все норм
 Все молодцы, спасибо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за июль 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	1360	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1360	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1360	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1360	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1360	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:	Июль	по	Июль	
Всего анкет выбрано:	1360			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	316			
Ж	1044			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	419			
26-35 лет	402			
36-45 лет	106			
46-55 лет	272			
56-70 лет	24			
старше 71	137			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	664			
От 30 минут до 1 часа	513			
Свыше часа (укажите)	183			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1360	0	0	0
Медсёстры	1360	0	0	0
Санитарки	1360	0	0	0
Трасп. Бриг.	1360	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1360	0	0	0
Внешн. видом перс.	1360	0	0	0
Чистотой в пом.	1360	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1360	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1360			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1360			
В %				
Пол:				
М	23,2%			
Ж	76,8%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	30,8%			
26-35 лет	29,6%			
36-45 лет	7,8%			
46-55 лет	20,0%			
56-70 лет	1,8%			
старше 71	10,1%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	48,8%			
От 30 минут до 1 часа	37,7%			
Свыше часа (укажите)	13,5%			
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