

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

Всего в июле 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3264 человек.

Госпитализировано – 1646 человек; отказано в госпитализации – 1618 чел.

В июле заполнили анкеты в приемном отделении – 1598 (98,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 20 (1,2%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	3264	1646	1618 (100%)	1598 (98,8%)	20 (1,2%)

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	868	54,3	641	40,1	89	5,6	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	1598	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	1598	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	1598	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	1598	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1598	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год  
Месяц

2024  
07

Да все хорошо, но душно  
Ничего, спасибо  
Спасибо большое врачам, все были внимательны и вежливы, только стульчики для ожидания были жестковаты  
Кондиционер  
Все хорошо  
Кондиционер  
Все хорошо  
Все замечательно  
Все было идеально, спасибо всем  
Все прекрасно  
Все хорошо  
Все отлично  
Все на должном уровне, в жару добавить вентилятор  
Все хорошо, спасибо  
Все хорошо  
Все молодцы  
Оцениваю на 5+  
Все хорошо  
Все и так на высшем уровне  
Все устраивает  
Все на высшем уровне, спасибо доктору Ирине Игоревне  
Все и так отлично, добрый и отзывчивый персонал, доктор профессионал своего дела  
Черепанов быстро и качественно помог  
Все хорошо  
Кондиционер  
Все прекрасно  
Кондиционер  
Все нормально  
Кондиционер  
Все прекрасно  
Все хорошо  
Поменять аппарат узи на новый  
Отлично  
Спасибо большое все хорошо  
Сделать туалетную комнату больше с наличием раковины и туалетной бумаги  
Все достойно и хорошо  
Спасибо большое доктору Д.Ю. Охапкину  
Все и так прекрасно  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все отлично, спасибо  
Все устраивает, спасибо

Все устраивает  
 Все и так хорошо  
 Все отлично  
 Довольна отношением докторов  
 Все отлично, полностью устраивает  
 Кондиционер  
 Все и так на высшем уровне, спасибо за хорошее отношение и квалификацию врачей, особенно Ткачевой А.А.  
 Услуга оказана качественно  
 Все хорошо, быстро, удобно, вежливый персонал  
 Круглосуточное УЗИ  
 Персонал отлично выполняет свою работу  
 Все замечательно  
 Все хорошо, спасибо  
 Иметь возможность сделать УЗИ экстренно

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за июль 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	1598	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1598	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1598	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1598	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1598</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 июль 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Июль	по	Июль	
Всего анкет выбрано:	1598			
<b>Отчёт по анкетам</b>				
В отн. ед.				
<b>Пол:</b>				
М	612			
Ж	986			
Нет ответа:	0			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	201			
26-35 лет	532			
36-45 лет	485			
46-55 лет	180			
56-70 лет	121			
старше 71	79			
Нет ответа:	0			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	868			
От 30 минут до 1 часа	641			
Свыше часа (укажите)	89			
Нет ответа:	0			
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1598	0	0	0
Медсёстры	1598	0	0	0
Санитарки	1598	0	0	0
Трасп. Бриг.	1598	0	0	0
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1598	0	0	0
Внешн. видом перс.	1598	0	0	0
Чистотой в пом.	1598	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1598	0	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет	0			
Да	0			
Нет ответа:	1598			
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1598			
<b>В %</b>				
<b>Пол:</b>				
М	38,3%			
Ж	61,7%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	12,6%			
26-35 лет	33,3%			
36-45 лет	32,0%			
46-55 лет	4,6%			
56-70 лет	10,7%			
старше 71	3,2%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	54,3%			
От 30 минут до 1 часа	40,1%			
Свыше часа (укажите)	5,6%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	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%
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	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%
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет	0,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			
<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