

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

Всего в августе 2019 года в ПРО КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2987 человека.

Госпитализировано - 1729 человека; отказано в госпитализации – 1258 человекам.

В августе заполнено анкет в приемном отделении - 1056 человека.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 202 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2987	1729	1258 (100%)	1056 (83,9%)	202 (16,1%)

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	787	74,5	223	21,1	46	4,4	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	1056	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	1056	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	1055	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1050	99,4	1	0,1	0	0,0	5	0,5
Среднее значение	1054,3	99,8	0,3	0,0	0,0	0,0	1,5	0,2

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

Год 2019

Месяц 8

Названия строк

ВСЕ ХОРОШО

СПАСИБО, МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО

СПАСИБО ЗА ВСЕ

Я ОСТАЛАСЬ ДОВОЛЬНА

СПАСИБО, ВСЕ НА ВЫСШЕМ НА УРОВНЕ

СПАСИБО, ВСЕ ВРАЧИ МОЛОДЦЫ

ВСЕ НОРМАЛЬНО

ВСЕ ОТЛИЧНО

У ВАС ХОРОШИЙ И ДОБРЫЙ ПЕРСОНАЛ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за август 2019 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	1054	99,8	1	0,1	1	0,1	0	0,0
Внешний вид персонала	1055	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1054	99,8	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Температурный режим	1051	99,5	2	0,2	0	0,0	3	1,3
Среднее значение	1054	99,8	1	0,1	0	0,0	1	0,4

Среднее значение по больнице составило 99,8%, 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 август 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Куденкова

Год: 2019 Отд. Приёмное отделение

Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: **1056**

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				217
Ж				838
<i>Нет ответа:</i>				1
Возраст:				
до 25 лет				234
26-35 лет				388
36-45 лет				177
46-55 лет				77
56-70 лет				90
старше 71				88
<i>Нет ответа:</i>				2
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				787
От 30 минут до 1 часа				223
Свыше часа (укажите)				46
<i>Нет ответа:</i>				0
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1056	0	0	0
Медсёстры	1056	0	0	0
Санитарки	1055	0	0	1
Трасп. Бриг.	1050	1	0	5
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1054	1	1	0
Внешн. видом перс.	1055	1	0	0
Чистотой в пом.	1054	1	0	1
Темп. реж. в пом.	1051	2	0	3
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1055
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				1
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1056

В %

Пол:				
М	20,5%			
Ж	79,4%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,1%				
Возраст:				
до 25 лет	22,2%			
26-35 лет	36,7%			
36-45 лет	16,8%			
46-55 лет	7,3%			
56-70 лет	8,5%			
старше 71	8,3%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,2%				
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	74,5%			
От 30 минут до 1 часа	21,1%			
Свыше часа (укажите)	4,4%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,0%				
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Трасп. Бриг.	99,4%	0,1%	0,0%	0,5%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,8%	0,1%	0,1%	0,0%
Внешн. видом перс.	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Чистотой в пом.	99,8%	0,1%	0,0%	0,1%
Темп. реж. в пом.	99,5%	0,2%	0,0%	0,3%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,9%			
Да	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>				
0,1%				
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>				
100,0%				