

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

Всего в августе 2020 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2486 человек.

Госпитализировано – 1192 человек; отказано в госпитализации – 1294 чел.

В августе заполнено анкет в приемном отделении – 1118 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 176 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2486	1192	1294 (100%)	1118 (86,3%)	176 (13,7%)

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	801	71,6	291	26,0	25	2,2	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	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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 %
	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение								
Среднее значение	1118,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Год	2020
Месяц	08

ВСЕ УСТРАИВАЕТ
ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО!
СПАСИБО, ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО!
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ, СПАСИБО!
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО!
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!
СПАСИБО ВАМ БОЛЬШОЕ ЗА ВАШ
РАДУШНЫЙ ПРИЕМ!
ВСЕ БЫСТРО И КАЧЕСТВЕННО!
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО!
ЗДОРОВЬЯ ВАМ!))
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО, ЛУЧШЕ И НЕ НАДО!
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО! ПЕРСОНАЛ
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЕН И ПРОФЕССИОНАЛЕН!
ВСЕ ХОРОШО! ВЕЖЛИВЫЕ ВРАЧИ
ВСЕ ПРЕКРАСНО, ОСОБЕННО СОТРУДНИКИ!))
ОТЛИЧНАЯ БОЛЬНИЦА! ПРОЦВЕТАНИЯ ВАМ И
ТЕРПЕНИЯ!
БЛАГОДАРЮ!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за август 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	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1118	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1118	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 август 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020 Отд. Приёмное отделение

Период с: Август по Август

Всего анкет выбрано: 1118

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
M			230	
Ж			885	
Нет ответа:				
Возраст:				
до 25 лет			250	
26-35 лет			368	
36-45 лет			187	
46-55 лет			110	
56-70 лет			106	
старше 71			96	
Нет ответа:				
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут			801	
От 30 минут до 1 часа			291	
Свыше часа (укажите)			25	
Нет ответа:				
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1118	0	0	0
Медсёстры	1118	0	0	0
Санитарки	1118	0	0	0
Трасп. Бриг.	1118	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объясн. вр. сост.	1118	0	0	0
Внешн. видом перс.	1118	0	0	0
Чистотой в пом.	1118	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1118	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1118	
Да			0	
Нет ответа:				
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
Нет ответа:				

В %

Пол:

М	20,6%
Ж	79,2%
<i>Нет ответа:</i>	0,3%

Возраст:

до 25 лет	22,4%
26-35 лет	32,9%
36-45 лет	16,7%
46-55 лет	9,8%
56-70 лет	9,5%
старше 71	8,6%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

Как долго Вы находились в ПО?

До 30 минут	71,6%
От 30 минут до 1 часа	26,0%
Свыше часа (укажите)	2,2%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

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	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.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. 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%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Кто инициатор благодарения?

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