Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в августе 2022 года.

Всего в августе 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2684 человек.
Госпитализировано - 1389 человек; отказано в госпитализации – 1298 чел.
В августе заполнили анкеты в приемном отделении – 1150 (88,6%) человек.
Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) –148 (11,4%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2684	1389	1298 (100%)	1150 (88,6%)	148 (11,4%)

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	601	**52,3**	456	**39,6**	93	**8,1**	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	1150	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	1150	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	1150	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	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1150**	**100,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**

Данные по разделу «Комментарии» за август 2022 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год **2022**
Месяц **08**

все отлично
все очень хорошо
все устраивает
все хорошо
все хорошо, спасибо
спасибо
все замечательно
все устроило
все нормально
все прекрасно
ремонт
все и так хорошо
все на высшем уровне
все в порядке
благодарю
больше врачей
ускорить процесс обследования
все прекрасно
претензий нет
кондиционер в смотровую
хотя бы для начала купить салфетки в кабинеты для врачей и посетителей, и бахилы
все на уровне, полностью удовлетворена
быть всегда добрыми и внимательными
побольше дежурных врачей, которые также все ясно объясняют и в аккуратно делают свою работу
пледом накрывать
благодарна врачам
все по высшему уровню обслуживания
отопление
все оперативно
все устраивает, врач отличный
спасибо за замечательных врачей
все отлично, благодарю
кулер с водой
туалет маленький, пол холодный
более свободный и комфортный зал ожидания, раковину в туалете
больше внимания пациентам

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за август 2022 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	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	**1150**	**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 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Август	по	Август	
Всего анкет выбрано:		1150		

Отчёт по анкетам

		В отн. ед.		
Пол:				
М				304
Ж				846
Нет ответа:				0
Возраст:				
до 25 лет				305
26-35 лет				335
36-45 лет				222
46-55 лет				71
56-70 лет				156
старше 71				61
Нет ответа:				0
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				601
От 30 минут до 1 часа				456
Свыше часа (укажите)				93
Нет ответа:				*0*
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	1150	0	0	*0*
Медсёстры	1150	0	0	*0*
Санитарки	1150	0	0	*0*
Трасп. Бриг.	1150	0	0	*0*
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объсн. вр. сост.	1150	0	0	*0*
Внешн. видом перс.	1150	0	0	*0*
Чистотой в пом.	1150	0	0	*0*
Темп. реж. в пом.	1150	0	0	*0*
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1150
Да				0
Нет ответа:				*0*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*1150*

		В %		
Пол:				
М				26,4%
Ж				73,6%
Нет ответа:				0,0%
Возраст:				
до 25 лет				26,5%
26-35 лет				29,1%
36-45 лет				19,3%
46-55 лет				6,2%
56-70 лет				13,6%
старше 71				5,3%
Нет ответа:				0,0%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				52,3%
От 30 минут до 1 часа				39,7%
Свыше часа (укажите)				8,1%
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%*