

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

### в приемное отделение в августе 2023 года.

Всего в августе 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2859 человек.

Госпитализировано - 1504 человек; отказано в госпитализации – 1355 чел.

В августе заполнили анкеты в приемном отделении – 1231 (90,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 124 (9,2%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2859	1504	1355 (100%)	1231 (90,8%)	124 (9,2%)

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	439	35,7	760	61,7	32	2,6	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	1231	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	1231	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	1231	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	1231	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1231	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год  
Месяц

2023  
08

Все отлично  
Все устраивает  
Все хорошо  
Все хорошо, спасибо  
Кондиционер  
Спасибо  
Удовлетворена  
Все замечательно  
Все устроило  
Всем довольна  
Все прекрасно  
Ремонт  
Все в порядке  
Все устроило, спасибо  
Все прекрасно, спасибо  
Благодарю  
Не знаю  
Все быстро, доступно, качественно, спасибо!  
Очень внимательный отзывчивый персонал  
Побольше таких сотрудников как Каримов  
Все хорошо спасибо за отличное обслуживание  
Очень отзывчивый персонал  
Всем доволен, все устраивает  
Все на профессиональном уровне спасибо  
Все и так отлично  
Очень маленький туалет в приемном отделении  
Все и так хорошо, идеально если будет кулер с водой  
Все отлично, спасибо  
Все замечательно, благодарю за помощь и консультацию  
Все хорошо, спасибо всем  
Все здорово, спасибо  
Большие молодцы, спасибо  
Чтобы в приемном покое было больше врачей  
Увеличить количество мед персонала  
Принимать на госпитализацию под наблюдение на терапию, а не сразу на операцию  
Поставить кондиционер  
Всем довольна, огромное спасибо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за август 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	1231	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1231	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1231	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1231	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1231</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 август 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Август	по	Август	
Всего анкет выбрано:	1231			
<b>Отчёт по анкетам</b>				
В отн. ед.				
<b>Пол:</b>				
М	309			
Ж	922			
Нет ответа:	0			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	579			
26-35 лет	150			
36-45 лет	234			
46-55 лет	47			
56-70 лет	77			
старше 71	144			
Нет ответа:	0			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	439			
От 30 минут до 1 часа	760			
Свыше часа (укажите)	32			
Нет ответа:	0			
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1231	0	0	0
Медсёстры	1231	0	0	0
Санитарки	1231	0	0	0
Трасп. Бриг.	1231	0	0	0
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1231	0	0	0
Внешн. видом перс.	1231	0	0	0
Чистотой в пом.	1231	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1231	0	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет	1231			
Да	0			
Нет ответа:	0			
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1231			
<b>В %</b>				
<b>Пол:</b>				
М	25,1%			
Ж	74,9%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	47,0%			
26-35 лет	12,2%			
36-45 лет	19,0%			
46-55 лет	3,8%			
56-70 лет	6,3%			
старше 71	11,7%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	35,7%			
От 30 минут до 1 часа	61,7%			
Свыше часа (укажите)	2,6%			
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	100,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	0,0%			
<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