

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

Всего в августе 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2789 человек.

Госпитализировано - 1396 человек; отказано в госпитализации – 1393 чел.

В августе заполнили анкеты в приемном отделении – 1390 (99,8%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 3 (0,2%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2789	1396	1393 (100%)	1390 (99,8%)	3 (0,2%)

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	760	54,7	541	39,0	89	6,3	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	1390	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	1390	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	1390	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	1390	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1390	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2024
08

Все хорошо
Спасибо
Кондиционер
Все хорошо
Все отлично
Все хорошо
Спасибо за помощь
Все отлично
Все отлично
Все хорошо
5+
Все хорошо, спасибо
Все было нормально, предложений нет
Ничего, все хорошо
Увеличить финансирование
Все замечательно
Все отлично
Все хорошо
Все отлично
Все нормально
Благодарю
Всем спасибо
Все отлично
Все прекрасно
Все хорошо
Все хорошо
Все отлично
Ничего
Все хорошо
Ничего, все хорошо
Очень хорошо
Благодарю
Спасибо
Все замечательно
Все хорошо
Все отлично
Все замечательно
Все хорошо
Все хорошо
Все отлично, врачи замечательные, доброжелательные
Все отлично, благодарны вам
Повысить з/п всем
Ничего, все хорошо
Все хорошо
Все устраивает
Все устраивает, только процветайте

Сократить время осмотра до госпитализации
 Все прекрасно
 Все замечательно
 Спасибо всем
 Благодарю
 Все устраивает
 Спасибо, все хорошо
 Все хорошо, спасибо
 Все хорошо
 Побольше бы таких врачей как у вас
 Все хорошо
 Ничего, все устраивает
 Доброжелательный персонал приемного покоя, врач быстро пришел и установил проблему, все отлично, благодарность врачу и персоналу
 Все отлично
 Все хорошо
 Все и так замечательно
 Все очень супер, все хорошие, добрые очень
 Все отлично
 Все хорошо
 В приемном покое приятно находиться, сотрудники доброжелательны и дают максимум информации о состоянии пациента
 Все прекрасно
 Все и так хорошо, спасибо персоналу
 Все хорошо
 Спасибо доктору
 Все хорошо спасибо
 Все замечательно, спасибо мед персоналу, смешили как могли
 Все и так отлично
 Иметь врача узи круглосуточно
 Огромное спасибо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за август 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	1390	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1390	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1390	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1390	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1390	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Август	по	Август	
Всего анкет выбрано:	1390			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	522			
Ж	868			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	151			
26-35 лет	495			
36-45 лет	418			
46-55 лет	145			
56-70 лет	113			
старше 71	68			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	760			
От 30 минут до 1 часа	541			
Свыше часа (укажите)	89			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1390	0	0	0
Медсёстры	1390	0	0	0
Санитарки	1390	0	0	0
Трасп. Бриг.	1390	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1390	0	0	0
Внешн. видом перс.	1390	0	0	0
Чистотой в пом.	1390	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1390	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	0			
Да	0			
Нет ответа:	1390			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1390			
1390				
Пол:				
М	37,5%			
Ж	62,5%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	10,9%			
26-35 лет	35,6%			
36-45 лет	30,1%			
46-55 лет	10,4%			
56-70 лет	8,1%			
старше 71	4,9%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	54,7%			
От 30 минут до 1 часа	39,0%			
Свыше часа (укажите)	6,3%			
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	0,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			

Исполнитель:
И.О. Руководителя ИСС
Г.В. Бакланова