

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

Всего в сентябре 2019 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2761 человек.

Госпитализировано - 1411 человек; отказано в госпитализации – 1350 человекам.

В сентябре заполнено анкет в приемном отделении - 1190 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 160 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2761	1411	1350 (100%)	1190 (88,1%)	160 (11,9%)

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	854	71,8	258	21,7	50	4,2	28	2,4

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя четыре категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

Огделение	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	1175	98,7	0	0,0	0	0,0	15	1,3
Медсестры								
Огделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1170	98,3	0	0,0	0	0,0	20	1,7
Санитарки								
Огделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1159	97,4	0	0,0	0	0,0	31	2,6
Транспортная бригада								
Огделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1147	96,4	0	0,0	0	0,0	43	3,6
Среднее значение		1162,8	97,7	0,0	0,0	0,0	27,3	2,3

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2019 года, представленные в таблице показывают, на что необходимо обратить внимание администрации. В целом, пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2019
Месяц 9

Названия строк

СПАСИБО, ВСЕ УСТРОИЛО
ВСЕМ ДОВОЛЬНА
ВСЕ УДОВЛЕТВОРИЛО
ОЧЕНЬ ХОЛОДНЫЕ СИДЕНИЯ В КОРИДОРЕ
ДЕЛАТЬ БОЛЕЕ ТОЧНОЕ УЗИ
ВСЕ В ПОРЯДКЕ, СПАСИБО
ВСЕ БЫЛО ХОРОШО
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ПОМОШЬ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за сентябрь 2019 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	1176	98,8	0	0,0	0	0,0	14	1,2
Внешний вид персонала	1174	98,7	0	0,0	0	0,0	16	1,3
Чистота в помещениях	1173	98,6	1	0,1	0	0,0	16	1,3
Температурный режим	1170	98,3	0	0,0	0	0,0	20	1,7
Среднее значение	1173	98,6	0	0,0	0	0,0	17	1,4

Среднее значение по больнице составило 98,6%, 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 сентябрь 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Куденкова

Год: 2019 Отд. Приёмное отделение

Период с: Сентябрь по Сентябрь

Всего анкет выбрано: 1190

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				237
Ж				923
<i>Нет ответа:</i>				30
Возраст:				
до 25 лет				326
26-35 лет				357
36-45 лет				223
46-55 лет				87
56-70 лет				96
старше 71				74
<i>Нет ответа:</i>				27
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				854
От 30 минут до 1 часа				258
Свыше часа (укажите)				50
<i>Нет ответа:</i>				28
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1175	0	0	15
Медсёстры	1170	0	0	20
Санитарки	1159	0	0	31
Трасп. Бриг.	1147	0	0	43
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1176	0	0	14
Внешн. видом перс.	1174	0	0	16
Чистотой в пом.	1173	1	0	16
Темп. реж. в пом.	1170	0	0	20
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1175
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				15
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1190

В %

Пол:

М	19,9%
Ж	77,6%
<i>Нет ответа:</i>	2,5%

Возраст:

до 25 лет	27,4%
26-35 лет	30,0%
36-45 лет	18,7%
46-55 лет	7,3%
56-70 лет	8,1%
старше 71	6,2%

<i>Нет ответа:</i>	2,3%
--------------------	------

Как долго Вы находились в ПО?

До 30 минут	71,8%
От 30 минут до 1 часа	21,7%
Свыше часа (укажите)	4,2%
<i>Нет ответа:</i>	2,4%

Доброжелательны и внимательны?

	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	98,7%	0,0%	0,0%	1,3%
Медсёстры	98,3%	0,0%	0,0%	1,7%
Санитарки	97,4%	0,0%	0,0%	2,6%
Трасп. Бриг.	96,4%	0,0%	0,0%	3,6%

В какой мере удовлетворены?

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	98,8%	0,0%	0,0%	1,2%
Внешн. видом перс.	98,7%	0,0%	0,0%	1,3%
Чистотой в пом.	98,6%	0,1%	0,0%	1,3%
Темп. реж. в пом.	98,3%	0,0%	0,0%	1,7%

Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?

Нет	98,7%
Да	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	1,3%

Кто инициатор благодарения?

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