

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

Всего в сентябре 2020 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2598 человек.

Госпитализировано – 1410 человек; отказано в госпитализации – 1188 чел.

В сентябре заполнено анкет в приемном отделении – 1044.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 144 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2598	1410	1188 (100%)	1044 (87,9%)	144 (12,1%)

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	804	77,0	219	21,0	20	1,9	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	1043	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1044	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	1044	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	1040	99,6	0	0,0	0	0,0	4	0,4
Среднее значение	1042,8	99,9	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,1

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

Год
Месяц

2020
09

ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО!
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО!
ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ!
ВСЕ ПРЕКРАСНО, СПАСИБО!
ВСЕМ ДОВОЛЬНА!
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!
ВСЕ ХОРОШО))
ХОРОШИЙ И ВЕЖЛИВЫЙ ПЕРСОНАЛ!
ВСЕ ПРЕКРАСНО, СПАСИБО!
У ВАС И ТАК ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО! МЕНЯТЬ НЕЧЕГО)
ОБРАТИЛСЯ ВПЕРВЫЕ ЗА ДОЛГОЕ ВРЕМЯ,
ВСЕМ ДОВОЛЕН!
ОТДЕЛЕНИЕ РАБОТАЕТ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за сентябрь 2020 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	1044	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1044	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1044	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1042	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Среднее значение	1044	100,0	0	0,0	0	0,0	1	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 сентябрь 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020 Отд. Приёмное отделение

Период с: Сентябрь по Сентябрь

Всего анкет выбрано: 1044

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				240
Ж				802
Нет ответа:				2
Возраст:				
до 25 лет				271
26-35 лет				313
36-45 лет				191
46-55 лет				89
56-70 лет				103
старше 71				76
Нет ответа:				1
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				804
От 30 минут до 1 часа				219
Свыше часа (укажите)				20
Нет ответа:				1
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1043	0	0	1
Медсёстры	1044	0	0	0
Санитарки	1044	0	0	0
Трасп. Бриг.	1040	0	0	4
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1044	0	0	0
Внешн. видом перс.	1044	0	0	0
Чистотой в пом.	1044	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1042	0	0	2
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1044
Да				0
Нет ответа:				0
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				1044

В %

Пол:				
М				23,0%
Ж				76,8%
<i>Нет ответа:</i>				0,2%
Возраст:				
до 25 лет				26,0%
26-35 лет				30,0%
36-45 лет				18,3%
46-55 лет				8,5%
56-70 лет				9,9%
старше 71				7,3%
<i>Нет ответа:</i>				0,1%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				77,0%
От 30 минут до 1 часа				21,0%
Свыше часа (укажите)				1,9%
<i>Нет ответа:</i>				0,1%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Медсестры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Трасп. Бриг.	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
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.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
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%