

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в сентябре 2021 года.**

Всего в сентябре 2021 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2895 человек.

Госпитализировано - 1454 человек; отказано в госпитализации – 1439 чел.

В сентябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1214 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 225 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2895	1454	1439 (100%)	1214 (84,3%)	225 (15,7%)

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	708	58,3	463	38,1	35	2,9	8	0,7

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

Отделение	Врачи							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1209	99,6	1	0,1	0	0,0	4	0,3
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1204	99,2	0	0,0	0	0,0	10	0,8
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1187	97,8	0	0,0	0	0,0	27	2,2
Отделение	Транспортная бригада							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1171	96,5	2	0,2	1	0,1	40	3,3
Среднее значение	1192,8	98,3	0,8	0,1	0,3	0,0	20,3	1,7

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2021 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2021
Месяц 09

все отлично
 все устраивает
 все хорошо
 все хорошо, спасибо
 спасибо, все хорошо
 ремонт
 все и так хорошо
 все стало лучше уже
 все прекрасно
 повысить заработную плату персоналу
 повысить з/п сотрудникам
 нечего добавить
 нечего, спасибо!
 закупить новое оборудование, которое облегчит работу врачей.
 сменить, обновить автопарк машин.
 меня все устраивает
 спасибо за обслуживание
 все прекрасно, спасибо за вашу работу
 будьте здоровы!
 по больше удобных сидячих мест бы
 продолжать работать в том же духе
 теплый пол
 благодарных пациентов!
 ремонт!
 все хорошо. спасибо!
 улучшить работу КУМС между больницами
 работаете в лучшем качестве, я думаю ничего не надо улучшать!!
 продолжать в том же духе

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за сентябрь 2021 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	1208	99,5	1	0,1	0	0,0	5	0,4
Внешний вид персонала	1206	99,3	1	0,1	0	0,0	7	0,6
Чистота в помещениях	1207	99,4	0	0,0	0	0,0	7	0,6
Температурный режим	1198	98,7	2	0,2	1	0,1	13	1,1
Среднее значение	1205	99,2	1	0,1	0,3	0,0	8,0	0,7

Среднее значение по больнице составило 99,2%, 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 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год: 2021 Отд. Приёмное отделение

Период с: Сентябрь по Сентябрь

Всего анкет выбрано: 1214

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				294
Ж				907
<i>Нет ответа:</i>				13
Возраст:				
до 25 лет				312
26-35 лет				347
36-45 лет				272
46-55 лет				91
56-70 лет				119
старше 71				57
<i>Нет ответа:</i>				16
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				708
От 30 минут до 1 часа				463
Свыше часа (укажите)				35
<i>Нет ответа:</i>				8
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1209	1	0	4
Медсёстры	1204	0	0	10
Санитарки	1187	0	0	27
Трасп. Бриг.	1171	2	1	40
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1208	1	0	5
Внешн. видом перс.	1206	1	0	7
Чистотой в пом.	1207	0	0	7
Темп. реж. в пом.	1198	2	1	13
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1208
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				6
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1214

В %

Пол:				
М				24,2%
Ж				74,7%
<i>Нет ответа:</i>				1,1%
Возраст:				
до 25 лет				25,7%
26-35 лет				28,6%
36-45 лет				22,4%
46-55 лет				7,5%
56-70 лет				9,8%
старше 71				4,7%
<i>Нет ответа:</i>				1,3%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				58,3%
От 30 минут до 1 часа				38,1%
Свыше часа (укажите)				2,9%
<i>Нет ответа:</i>				0,7%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,6%	0,1%	0,0%	0,3%
Медсёстры	99,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Санитарки	97,8%	0,0%	0,0%	2,2%
Трасп. Бриг.	96,5%	0,2%	0,1%	3,3%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,5%	0,1%	0,0%	0,4%
Внешн. видом перс.	99,3%	0,1%	0,0%	0,6%
Чистотой в пом.	99,4%	0,0%	0,0%	0,6%
Темп. реж. в пом.	98,7%	0,2%	0,1%	1,1%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				99,5%
Да				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,5%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%