

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в сентябре 2022 года.

Всего в сентябре 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2687 человек.

Госпитализировано - 1338 человек; отказано в госпитализации – 1354 чел.

В сентябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1200 (88,6%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 154 (11,4%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2687	1339	1354 (100%)	1200 (88,6%)	154 (11,4%)

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	765	63,8	351	29,3	82	6,8	2	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	1198	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
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	1197	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2
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	1198	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
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	1196	99,6	2	0,2	0	0,0	2	0,2
Среднее значение	1197	99,8	1	0	0	0,0	2	0,2

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2022 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2022
09

все отлично
все устраивает
все устраивает, спасибо
все хорошо
все устроило
все прекрасно
все хорошо!
все отлично!
ремонт
все понравилось
все прекрасно!
все устраивает, спасибо!
все замечательно!
все отлично, спасибо!
меня все устраивает
хорошая больница и персонал
все и так отлично
туалет для маломобильных на этажах
все прекрасно, качество услуг отличное
сделать удобнее сан узел, руки не где вымыть
спасибо специалистам за равнодушное отношение к пациентам
транспортировку лежачих больных домой
спасибо, что вы есть
все так хорошо
все огонь
все хорошо, кроме гинекологов
повысить заработную плату сотрудникам
все отлично! спасибо
ничего, все и так супер!
в данный момент предложений нет
ничего, все и так хорошо
большое спасибо, качественно и быстро была оказана помощь
самые лучшие врачи
продлить время для посещения родственникам до 21:00
все и так прекрасно
все хорошо. огромное спасибо, вы умнички!
спасибо! все очень хорошо
все в порядке, дополнительных пожеланий нет
пожеланий нет
нет пожеланий
бахилы
уже все сделано
считаю такую информацию собирать нет смысла. благодарность директору
ничего (все хорошо, врачи компетентные)
претензий нет
спасибо врачам и всему персоналу
повысить заработную плату врачам и персоналу
и так все отлично
все просто супер, персонал волшебный. желаю им всем хороших и адекватных
пациентов!
ничего

все хорошо, все устраивает
 туалет размером побольше
 я всем не доволен
 все чудесно!
 отменить эти бумажки, они лишние
 расширить коечный фонд
 больше платить докторам
 повысить заработную плату сотрудникам (врачам)
 все было хорошо
 по возможности установить больше сидячих мест для посетителей
 благодарность доктору
 ничего, все достаточно хорошо
 продолжать работать
 я всем довольна. ремонт не помешал бы

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за сентябрь 2022 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	1197	99,8	0	0,0	1	0,1	2	0,2
Внешний вид персонала	1197	99,8	0	0,0	1	0,1	2	0,2
Чистота в помещениях	1197	99,8	0	0,0	1	0,1	2	0,2
Температурный режим	1195	99,6	2	0,2	1	0,1	2	0,2
Среднее значение	1197	99,8	1	0,1	1	0,1	2	0,2

Среднее значение по больнице составило 99,8%, 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 2022 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь	
Всего анкет выбрано:	1200			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М			322	
Ж			877	
<i>Нет ответа:</i>			1	
Возраст:				
до 25 лет			326	
26-35 лет			315	
36-45 лет			220	
46-55 лет			103	
56-70 лет			144	
старше 71			90	
<i>Нет ответа:</i>			2	
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут			765	
От 30 минут до 1 часа			351	
Свыше часа (укажите)			82	
<i>Нет ответа:</i>			2	
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1198	0	0	2
Медсёстры	1197	0	0	3
Санитарки	1198	0	0	2
Трасп. Бриг.	1196	2	0	2
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1197	0	1	2
Внешн. видом перс.	1197	0	1	2
Чистотой в пом.	1197	0	1	2
Темп. реж. в пом.	1195	2	1	2
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1197
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				3
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1200
В %				
Пол:				
М				26,8%
Ж				73,1%
<i>Нет ответа:</i>				0,1%
Возраст:				
до 25 лет				27,2%
26-35 лет				26,3%
36-45 лет				18,3%
46-55 лет				8,6%
56-70 лет				12,0%
старше 71				7,5%
<i>Нет ответа:</i>				0,2%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				63,8%
От 30 минут до 1 часа				29,3%
Свыше часа (укажите)				6,8%
<i>Нет ответа:</i>				0,2%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Медсёстры	99,8%	0,0%	0,0%	0,3%
Санитарки	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Трасп. Бриг.	99,7%	0,2%	0,0%	0,2%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,8%	0,0%	0,1%	0,2%
Внешн. видом перс.	99,8%	0,0%	0,1%	0,2%
Чистотой в пом.	99,8%	0,0%	0,1%	0,2%
Темп. реж. в пом.	99,6%	0,2%	0,1%	0,2%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				99,8%
Да				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%