

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в сентябре 2023 года.

Всего в сентябре 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2567 человек.

Госпитализировано - 1350 человек; отказано в госпитализации – 1217 чел.

В сентябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1054 (86,6%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) –163 (13,4%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2567	1350	1217 (100%)	1054 (86,6%)	163 (13,4%)

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	395	37,5	652	61,9	7	0,7	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	1054	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	1054	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	1054	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	1054	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1054	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2023
09

Все отлично
 Все устраивает
 Все хорошо
 Все хорошо, спасибо
 Все устроило
 Все прекрасно
 Все отлично!
 Все устраивает!
 Все и так хорошо
 Все в порядке
 все и так прекрасно
 Все отлично, спасибо
 Полностью довольна, очень хорошие врачи
 Продолжать просто работать
 Все хорошо, все устроило
 Персонал работает отлично
 Открыть второй кабинет УЗИ
 Все круто
 В карете скорой помощи не было воды, мучала жажда
 Все удовлетворительно
 Ежедневная работа кабинета УЗИ
 Оставаться всегда такими доброжелательными
 Туалет побольше и почище
 Туалет у смотрового сделать лучше
 Больше персонала
 Иметь аппарат УЗИ в вечернее/ночное время

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за сентябрь 2023 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	1054	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1054	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1054	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1054	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1054	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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	1143	99,1	4	0,3	0	0,0	6	0,5
Внешний вид персонала	1145	99,3	2	0,2	0	0,0	6	0,5
Чистота в помещениях	1145	99,3	2	0,2	0	0,0	6	0,5
Температурный режим	1145	99,3	2	0,2	0	0,0	6	0,5
Среднее значение	1145	99,3	3	0,2	0	0,0	6	0,5

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_2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь	
Всего анкет выбрано:	1054			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	280			
Ж	774			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	321			
26-35 лет	246			
36-45 лет	267			
46-55 лет	6			
56-70 лет	71			
старше 71	143			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	395			
От 30 минут до 1 часа	652			
Свыше часа (укажите)	7			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1054	0	0	0
Медсёстры	1054	0	0	0
Санитарки	1054	0	0	0
Трасп. Бриг.	1054	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1054	0	0	0
Внешн. видом перс.	1054	0	0	0
Чистотой в пом.	1054	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1054	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1054			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1054			
В %				
Пол:				
М	26,6%			
Ж	73,4%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	30,5%			
26-35 лет	23,3%			
36-45 лет	25,3%			
46-55 лет	0,6%			
56-70 лет	6,7%			
старше 71	13,6%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	37,5%			
От 30 минут до 1 часа	61,9%			
Свыше часа (укажите)	0,7%			
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	100,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	0,0%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			

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