

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в сентябре 2024 года.

Всего в сентябре 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2169 человек.

Госпитализировано - 1135 человек; отказано в госпитализации – 1034 чел.

В сентябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1025 (99,1%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 9 (0,9%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2169	1135	1034 (100%)	1025 (99,1%)	9 (0,9%)

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	560	54,6	442	43,2	23	2,2	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	1025	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	1025	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	1025	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	1025	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1025	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2024
09

Все хорошо
Все прекрасно
Все идеально, благодарю
Ничего не надо
Сделать туалет в первую очередь
Все отлично
Вы большие молодцы
Всего достаточно
Все супер
Все замечательно, ничего не нужно
Все хорошо
Все прекрасно
Все хорошо
Все отлично
Благодарю
Спасибо всем
Все прекрасно
Спасибо
Все хорошо
Спасибо за помощь
Все отлично
Все отлично
Все хорошо
5+
Все хорошо
Спасибо за помощь
Все отлично
Все отлично
Все хорошо
Все нормально
Все понравилось
Все ОК
Спасибо всем
В целом все отлично
Все отлично
Двигаться в том же направлении
Все отлично
Все отлично
Все хорошо, благодарю
Отличный персонал
Все супер
Все хорошо
Отличный персонал, вежливый, опрятный
Все хорошо, спасибо
У врачей с пациентами и так общение прекрасное
Все отлично
Все и так хорошо

Сделать узи круглосуточным
 Прием и отношение на высоте
 Все хорошо
 Все отлично
 Спасибо
 Все отлично
 Все хорошо
 Все отлично
 Туалет побольше по размеру
 Все хорошо
 Все прекрасно
 Спасибо всем
 Все хорошо
 Все замечательно
 Все отлично
 Все хорошо
 Все хорошо
 Осмотр был хороший, врач и м/с были доброжелательны
 Все устраивает
 Все прекрасно
 Все на высшем уровне
 Процветания Вам
 Все хорошо, спасибо за работу

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за сентябрь 2024 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	1025	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1025	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1025	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1025	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1025	100,0	0	0,0	0	0,0	0	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь	
Всего анкет выбрано:	1025			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	478			
Ж	547			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	121			
26-35 лет	325			
36-45 лет	301			
46-55 лет	106			
56-70 лет	108			
старше 71	64			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	560			
От 30 минут до 1 часа	442			
Свыше часа (укажите)	23			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1025	0	0	0
Медсёстры	1025	0	0	0
Санитарки	1025	0	0	0
Трасп. Бриг.	1025	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1025	0	0	0
Внешн. видом перс.	1025	0	0	0
Чистотой в пом.	1025	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1025	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	0			
Да	0			
Нет ответа:	1025			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1025			
1025				
Пол:				
М	46,6%			
Ж	53,4%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	11,8%			
26-35 лет	31,7%			
36-45 лет	29,4%			
46-55 лет	10,3%			
56-70 лет	10,6%			
старше 71	6,2%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	54,6%			
От 30 минут до 1 часа	43,2%			
Свыше часа (укажите)	2,2%			
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	0,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			

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