

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в октябре 2019 года.**

Всего в октябре 2019 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3045 человек.

Госпитализировано - 1595 человек; отказано в госпитализации – 1450 человекам.

В октябре заполнено анкет в приемном отделении - 1229 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 221 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	3045	1595	1450 (100%)	1229 (84,8%)	221 (15,2%)

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	946	77,0	242	19,7	36	2,9	5	0,4

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	1227	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	1227	99,8	0	0,0	0	0,0	2	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	1227	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	1223	99,5	0	0,0	0	0,0	6	0,5
Среднее значение	1226,0	99,8	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	0,2

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2019 года, представленные в таблице показывают, на что необходимо обратить внимание администрации. В целом, пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год

2019

Месяц

10

Названия строк

СПАСИБО ЗА ПОМОЩЬ
 Я ДОВОЛЬНА ПРИЕМОМ
 МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО
 УСКОРИТЬ ВРЕМЯ ПРИЕМА В ПО
 ДЕЛАТЬ УЗИ В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ СУТОК
 ВСЕ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ
 СПАСИБО БОЛЬШОЕ ВСЕМ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за октябрь 2019 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	1227	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Внешний вид персонала	1227	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Чистота в помещениях	1227	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Температурный режим	1223	99,5	0	0,0	0	0,0	6	0,5
Среднее значение	1226	99,8	0	0,0	0	0,0	3	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 октябрь 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Заведующий ЕСМС
 А.Н.Куденкова

Год: 2019 Отд. Приёмное отделение

Период с: Октябрь по Октябрь

Всего анкет выбрано: 1229

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				260
Ж				956
<i>Нет ответа:</i>				13
Возраст:				
до 25 лет				330
26-35 лет				376
36-45 лет				200
46-55 лет				113
56-70 лет				121
старше 71				82
<i>Нет ответа:</i>				7
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				946
От 30 минут до 1 часа				242
Свыше часа (укажите)				36
<i>Нет ответа:</i>				5
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1227	0	0	2
Медсёстры	1227	0	0	2
Санитарки	1227	0	0	2
Трасп. Бриг.	1223	0	0	6
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1227	0	0	2
Внешн. видом перс.	1227	0	0	2
Чистотой в пом.	1227	0	0	2
Темп. реж. в пом.	1223	0	0	6
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1226
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				3
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1229

В %

Пол:				
М	21,2%			
Ж	77,8%			
<i>Нет ответа:</i> 1,1%				
Возраст:				
до 25 лет	26,9%			
26-35 лет	30,6%			
36-45 лет	16,3%			
46-55 лет	9,2%			
56-70 лет	9,8%			
старше 71	6,7%			
<i>Нет ответа:</i> 0,6%				
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	77,0%			
От 30 минут до 1 часа	19,7%			
Свыше часа (укажите)	2,9%			
<i>Нет ответа:</i> 0,4%				
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%	0,2%
Санитарки	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Трасп. Бриг.	99,5%	0,0%	0,0%	0,5%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Внешн. видом перс.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Чистотой в пом.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Темп. реж. в пом.	99,5%	0,0%	0,0%	0,5%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,8%			
Да	0,0%			
<i>Нет ответа:</i> 0,2%				
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i> 100,0%				