

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в октябре 2020 года.**

Всего в октябре 2020 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2384 человек.

Госпитализировано – 1267 человек; отказано в госпитализации – 1117 чел.

В октябре заполнено анкет в приемном отделении – 992.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 125 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2384	1410	1117 (100%)	992 (88,8%)	125 (11,2%)

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	746	75,2	213	21,5	30	3,0	3	0,3

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	990	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	979	98,7	1	0,1	0	0,0	12	1,2
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	950	95,8	0	0,0	1	0,1	41	4,1
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	912	91,9	1	0,1	0	0,0	79	8,0
Среднее значение	957,8	96,5	0,5	0,1	0,3	0,0	33,5	3,4

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2020 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2020
10

ВСЕ ОТЛИЧНО
ВСЕ УСТРАИВАЕТ, СПАСИБО
ОЧЕНЬ ХОРОШИЕ ВРАЧИ
ВСЕ ПРЕКРАСНО
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!
БОЛЬШОЕ СПАСИБО! МОЛОДЦЫ!
ВСЕ БЫЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫ И
ВНИМАТЕЛЬНЫ! ВСЕ ОТЛИЧНО!
ОСМОТРЕЛИ БЫСТРО, СПАСИБО
ВСЕ ХОРОШО, ВРАЧ СУПЕР
СПАСИБО ЗА ПОМОЩЬ

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за октябрь 2020 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	987	99,5	1	0,1	1	0,1	3	0,3
Внешний вид персонала	984	99,2	0	0,0	0	0,0	8	0,8
Чистота в помещениях	983	99,1	0	0,0	0	0,0	9	0,9
Температурный режим	977	98,5	1	0,1	0	0,0	14	1,4
Среднее значение	983	99,1	1	0,1	0	0,0	9	0,9

Среднее значение по больнице составило 99,1%, 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 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020 Отд. Приёмное отделение

Период с: Октябрь по Октябрь

Всего анкет выбрано: 992

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				174
Ж				802
<i>Нет ответа:</i>				16
Возраст:				
до 25 лет				288
26-35 лет				312
36-45 лет				185
46-55 лет				75
56-70 лет				72
старше 71				55
<i>Нет ответа:</i>				5
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				746
От 30 минут до 1 часа				213
Свыше часа (укажите)				30
<i>Нет ответа:</i>				3
Доброежелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	990	0	0	2
Медсёстры	979	1	0	12
Санитарки	950	0	1	41
Трасп. Бриг.	912	1	0	79
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	987	1	1	3
Внешн. видом перс.	984	0	0	8
Чистотой в пом.	983	0	0	9
Темп. реж. в пом.	977	1	0	14
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				984
Да				3
<i>Нет ответа:</i>				5
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				3
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				989

В %

Пол:				
М	17,5%			
Ж	80,8%			
<i>Нет ответа:</i>				1,6%
Возраст:				
до 25 лет	29,0%			
26-35 лет	31,5%			
36-45 лет	18,6%			
46-55 лет	7,6%			
56-70 лет	7,3%			
старше 71	5,5%			
<i>Нет ответа:</i>				0,5%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	75,2%			
От 30 минут до 1 часа	21,5%			
Свыше часа (укажите)	3,0%			
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Медсёстры	98,7%	0,1%	0,0%	1,2%
Санитарки	95,8%	0,0%	0,1%	4,1%
Трасп. Бриг.	91,9%	0,1%	0,0%	8,0%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,5%	0,1%	0,1%	0,3%
Внешн. видом перс.	99,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Чистотой в пом.	99,1%	0,0%	0,0%	0,9%
Темп. реж. в пом.	98,5%	0,1%	0,0%	1,4%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,2%			
Да	0,3%			
<i>Нет ответа:</i>				0,5%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,3%			
Сотрудник	0,0%			
<i>Нет ответа:</i>				99,7%