

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в октябре 2021 года.**

Всего в октябре **2021** года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2859 человек.

Госпитализировано - 1484 человек; отказано в госпитализации – 1374 чел.

В октябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1185 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 189 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2859	1484	1374 (100%)	1185 (86,2%)	189 (13,8%)

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	905	76,4	254	21,4	14	1,2	12	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	1174	99,1	1	0,1	0	0,0	10	0,8
Отделение								
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1170	98,7	2	0,2	0	0,0	13	1,1
Отделение								
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1170	98,7	0	0,0	0	0,0	15	1,3
Отделение								
Транспортная бригада								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1168	98,6	1	0,1	0	0,0	16	1,4
Среднее значение	1170,5	98,8	1,0	0,1	0,0	0,0	13,5	1,2

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2021 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2021
Месяц	10

все отлично
все устраивает
все хорошо
все прекрасно
все супер
меня все устроило
все и так отлично! гинеколог вообще замечательный!
все прекрасно. спасибо большое!
все отлично!!!
все и так хорошо
все круто!
повысить з/п мед. работникам
все хорошо. спасибо
повысить оплату труда медикам
сан.узел на первом этаже без раковины
сделать два кабинета УЗИ для стационара и для ПО
все отлично! лучше, чем в 2012г.
наши врачи и мед. сестра-герои, следует повысить им з/п и чаще давать премии
все отлично!!
все в норме, спасибо
ремонт помещений и мебель обновить
все и так отлично

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за октябрь 2021 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	1173	99,0	2	0,2	0	0,0	10	0,8
Внешний вид персонала	1174	99,1	0	0,0	0	0,0	11	0,9
Чистота в помещениях	1171	98,8	3	0,3	0	0,0	11	0,9
Температурный режим	1169	98,6	3	0,3	2	0,2	11	0,9
Среднее значение	1172	98,9	2	0,2	0,5	0,1	10,8	0,9

Среднее значение по больнице составило 98,9%, 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 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:	2021	Отд.	Приёмное отделение		
Период с:	Октябрь	по	Октябрь		
Всего анкет выбрано:		1185			
Отчёт по анкетам					
В отн. ед.					
Пол:					
М			343		
Ж			834		
<i>Нет ответа:</i>			8		
Возраст:					
до 25 лет			229		
26-35 лет			331		
36-45 лет			313		
46-55 лет			47		
56-70 лет			136		
старше 71			116		
<i>Нет ответа:</i>			13		
Как долго Вы находились в ПО?					
До 30 минут			905		
От 30 минут до 1 часа			254		
Свыше часа (укажите)			14		
<i>Нет ответа:</i>			12		
Доброжелательны и внимательны?					
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>	
Врачи	1174	1	0	10	
Медсёстры	1170	2	0	13	
Санитарки	1170	0	0	15	
Трасп. Бриг.	1168	1	0	16	
В какой мере удовлетворены?					
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>	
Объясн. вр. сост.	1173	2	0	10	
Внешн. видом перс.	1174	0	0	11	
Чистотой в пом.	1171	3	0	11	
Темп. реж. в пом.	1169	3	2	11	
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?					
Нет				1175	
Да				0	
<i>Нет ответа:</i>				10	
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)				0	
Сотрудник				0	
<i>Нет ответа:</i>				1185	

В %

Пол:				
М				28,9%
Ж				70,4%
<i>Нет ответа:</i>				0,7%
Возраст:				
до 25 лет				19,3%
26-35 лет				27,9%
36-45 лет				26,4%
46-55 лет				4,0%
56-70 лет				11,5%
старше 71				9,8%
<i>Нет ответа:</i>				1,1%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				76,4%
От 30 минут до 1 часа				21,4%
Свыше часа (укажите)				1,2%
<i>Нет ответа:</i>				1,0%
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,1%	0,1%	0,0%	0,8%
Медсёстры	98,7%	0,2%	0,0%	1,1%
Санитарки	98,7%	0,0%	0,0%	1,3%
Трасп. Бриг.	98,6%	0,1%	0,0%	1,4%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	99,0%	0,2%	0,0%	0,8%
Внешн. видом перс.	99,1%	0,0%	0,0%	0,9%
Чистотой в пом.	98,8%	0,3%	0,0%	0,9%
Темп. реж. в пом.	98,6%	0,3%	0,2%	0,9%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				99,2%
Да				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,8%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%