Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в октябрь 2022 года.

Всего в октябре 2022 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2889 человек.
Госпитализировано - 1468 человек; отказано в госпитализации – 1428 чел.
В октябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1275 (89,3%) человек.
Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) –153 (10,7%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитали зировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2886	1468	1428 (100%)	1275 (89,3%)	153 (10,7%)

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	865	**67,8**	352	**27,6**	57	**4,5**	1	**0,1**

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	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	**1274**	**99,9**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**1**	**0,1**

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2022 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	**2022**
Месяц	**10**

Все отлично
Все очень хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Спасибо
Спасибо, все отлично
Все устроило
Спасибо, все хорошо
Все прекрасно
Все хорошо!
Все отлично!
Продолжать в том же духе
Ничего, все хорошо
Все супер
Благодарю
Купить новую мебель в урологию (стул врачу)
Я довольна
Поднять заработную плату
Мне все понравилось, спасибо за добрый прием
Спасибо, все и так хорошо!
Относились к больным хорошо
Я полностью удовлетворен
Приемом врача довольна!!! Все на высшем уровне! Спасибо!
Все очень хорошо, спасибо большое персоналу.
Все очень доброжелательные, вежливые
Расширить туалет
Весь персонал вежлив и внимателен
Выдавать тапочки
Чаще благодарить врачей за их хорошую работу
Скорость приема пациентов
Посадочные места возле кабинетов
Провести беседу с работниками отдела регистратура на тему доброжелательности
Все на высоком уровне

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за октябрь 2022 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	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Внешний вид персонала	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещениях	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Температурный режим	1274	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	**1274**	**99,9**	**0**	**0,0**	**0**	**0,0**	**1**	**0,1**

Среднее значение по больнице составило 99,9%, 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 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Октябрь	по	Октябрь	
Всего анкет выбрано:		**1275**		

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				287
Ж				987
Нет ответа:				1
Возраст:				
до 25 лет				398
26-35 лет				256
36-45 лет				312
46-55 лет				50
56-70 лет				107
старше 71				151
Нет ответа:				1
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				865
От 30 минут до 1 часа				352
Свыше часа (укажите)				57
Нет ответа:				*1*
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	1274	0	0	*1*
Медсёстры	1274	0	0	*1*
Санитарки	1274	0	0	*1*
Трасп. Бриг.	1274	0	0	*1*
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объсн. вр. сост.	1274	0	0	*1*
Внешн. видом перс.	1274	0	0	*1*
Чистотой в пом.	1274	0	0	*1*
Темп. реж. в пом.	1274	0	0	*1*
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1274
Да				0
Нет ответа:				*1*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				*1275*

В %

Пол:				
М				22,5%
Ж				77,4%
Нет ответа:				0,1%
Возраст:				
до 25 лет				31,2%
26-35 лет				20,1%
36-45 лет				24,5%
46-55 лет				3,9%
56-70 лет				8,4%
старше 71				11,8%
Нет ответа:				0,1%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				67,8%
От 30 минут до 1 часа				27,6%
Свыше часа (укажите)				4,5%
Нет ответа:				*0,1%*
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	*Нет ответа:*
Врачи	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
Медсёстры	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
Санитарки	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
Трасп. Бриг.	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	*Нет ответа:*
Объсн. вр. сост.	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
Внешн. видом перс.	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
Чистотой в пом.	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
Темп. реж. в пом.	99,9%	0,0%	0,0%	*0,1%*
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				99,9%
Да				0,0%
Нет ответа:				*0,1%*
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				*100,0%*