

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в приемное отделение в октябрь 2023 года.

Всего в октябре 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2843 человек.

Госпитализировано - 1539 человек; отказано в госпитализации – 1303 чел.

В октябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1135 (87,1%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) –168 (12,9%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2843	1539	1303 (100%)	1135 (87,1%)	168 (12,9%)

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	417	36,7	689	60,7	29	2,6	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	1135	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	1135	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	1135	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	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2023 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2023
 Месяц 10

Все отлично
 Все устраивает
 Все хорошо
 Все хорошо, спасибо
 Спасибо
 Все устроило
 Все нормально
 Все прекрасно
 Все на высшем уровне
 Все отлично, спасибо
 Все супер
 Благодарю
 Ничего, все хорошо
 Узи в ночное время
 Узи круглосуточно
 Все устроило, благодарю весь персонал
 Все устроило, благодарю
 Благодарю за доброжелательность, тактичность и вежливость
 Доступность узи, а так все хорошо
 Спасибо всем сотрудникам
 Все и так отлично, все достаточно хорошо и доброжелательно объяснили
 Хорошо
 Поставить обогреватель
 Установить аппарат узи новейшей модификации
 Все и так очень хорошо
 Все хорошо и быстро
 Спасибо большое, все было на высшем уровне
 Нечего исправить

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за октябрь 2023 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	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1135	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1135	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 октябрь_2023 года, в печатной форме прилагается.

Всего анкет выбрано:	1135			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М				198
Ж				937
Нет ответа:				0
Возраст:				
до 25 лет				443
26-35 лет				291
36-45 лет				124
46-55 лет				53
56-70 лет				84
старше 71				140
Нет ответа:				0
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				417
От 30 минут до 1 часа				689
Свыше часа (укажите)				29
Нет ответа:				0
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1135	0	0	0
Медсёстры	1135	0	0	0
Санитарки	1135	0	0	0
Трасп. Бриг.	1135	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1135	0	0	0
Внешн. видом перс.	1135	0	0	0
Чистотой в пом.	1135	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1135	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет				1135
Да				0
Нет ответа:				0
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
Нет ответа:				1135
В %				
Пол:				
М				17,4%
Ж				82,6%
Нет ответа:				0,0%
Возраст:				
до 25 лет				39,0%
26-35 лет				25,6%
36-45 лет				10,9%
46-55 лет				4,7%
56-70 лет				7,4%
старше 71				12,3%
Нет ответа:				0,0%
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				36,7%
От 30 минут до 1 часа				60,7%
Свыше часа (укажите)				2,6%
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				100,0%
Да				0,0%
Нет ответа:				0,0%
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
Нет ответа:				100,0%

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