

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

### в приемное отделение в октябрь 2024 года.

Всего в октябре 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3270 человек.

Госпитализировано - 1679 человек; отказано в госпитализации – 1591 чел.

В октябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1586 (99,7%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 5 (0,3%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	3270	1679	1591 (100%)	1586 (99,7%)	5 (0,3%)

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	1415	54,6	196	43,2	25	2,2	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	1586	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	1586	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	1586	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	1586	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1586</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2024 года, представленные в таблице, показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

**Год**  
**Месяц**

**2024**  
**10**

Все хорошо, ничего не нужно улучшать  
Все хорошо в больнице  
Полностью довольна помощью медперсонала  
Все хорошо  
Качество услуг хорошее  
Всем довольна  
Все отлично, на высшем уровне  
Все хорошо  
Добавить нечего. Все идеально  
Все хорошо, спасибо  
Все устроило  
Все и так хорошо  
Все супер  
Вы большие молодцы  
Спасибо за все  
Большая благодарность всему персоналу  
Все хорошо  
Всем огромное спасибо  
Все здорово  
Вы крутые  
Всем спасибо  
Спасибо вам за все  
Вы трудолюбивые  
Все на высшем уровне  
Все идеально  
Все и так хорошо  
Все хорошо спасибо  
Все отлично  
Аккуратней брать кровь медсестре  
Все отлично  
Все хорошо  
Все отлично  
Все хорошо  
Все уже прекрасно, спасибо огромное  
Все отлично  
Все хорошо  
Все замечательно  
Все хорошо  
Не чего и так все хорошо  
Все хорошо  
Все отлично  
Все прекрасно спасибо за все  
Все устраивает  
Спасибо за оказанные медицинские услуги  
Расширить специалистов чтобы докторов было меньше работы  
Мне кажется улучшить прием тех кто приезжает сам  
Все хорошо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за октябрь 2024 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	1586	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1586	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1586	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1586	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1586</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Октябрь	по	Октябрь	
Всего анкет выбрано:	1586			
<b>Отчёт по анкетам</b>				
В отн. ед.				
<b>Пол:</b>				
М	456			
Ж	1130			
Нет ответа:	0			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	156			
26-35 лет	456			
36-45 лет	648			
46-55 лет	163			
56-70 лет	108			
старше 71	56			
Нет ответа:	0			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	1415			
От 30 минут до 1 часа	161			
Свыше часа (укажите)	10			
Нет ответа:	0			
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1586	0	0	0
Медсёстры	1586	0	0	0
Санитарки	1586	0	0	0
Трасп. Бриг.	1586	0	0	0
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1586	0	0	0
Внешн. видом перс.	1586	0	0	0
Чистотой в пом.	1586	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1586	0	0	0
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет	0			
Да	0			
Нет ответа:	1586			
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1586			
1586				
<b>Пол:</b>				
М	28,7%			
Ж	71,2%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет	9,3%			
26-35 лет	28,7%			
36-45 лет	40,8%			
46-55 лет	10,2%			
56-70 лет	6,8%			
старше 71	3,5%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут	89,2%			
От 30 минут до 1 часа	10,1%			
Свыше часа (укажите)	0,7%			
Нет ответа:	0,0%			
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	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%
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	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%
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет	0,0%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			

Исполнитель:  
И.О. Руководителя ИСС  
Т.Ю. Аршинская