

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в ноябре 2019 года.**

Всего в ноябре 2019 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2650 человек.

Госпитализировано - 1280 человек; отказано в госпитализации – 1370 человекам.

В ноябре заполнено анкет в приемном отделении - 1164 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 206 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2650	1280	1370 (100%)	1164 (85,0%)	206 (15,0%)

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	852	73,2	265	22,8	47	4,0	0	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	1164	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
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	1163	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
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	1162	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
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	1156	99,3	0	0,0	0	0,0	8	0,7
Среднее значение	1161,3	99,8	0,0	0,0	0,0	0,0	2,8	0,2

Данные по разделу «Комментарии» за ноябрь 2019 года, представленные в таблице показывают, на что необходимо обратить внимание администрации. В целом, пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2019
Месяц	11
Благодарность	
ВСЕ ОТЛИЧНО	
ВСЕ УСТРАИВАЕТ	
ВСЕ ХОРОШО	
СПАСИБО	
СПАСИБО ВСЕМ	
СПАСИБО ВСЕ ХОРОШО	
СПАСИБО, ВСЕ ОТЛИЧНО	
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ПОМОЩЬ	
СПАСИБО ЗА ВСЕ	
СПАСИБО, ВСЕ УСТРОИЛО	
ВСЕМ ДОВОЛЬНА	
СПАСИБО, ВСЕ НА УРОВНЕ	
СПАСИБО, МОЛОДЦЫ	
У ВАС ВСЕ ХОРОШО	
ВСЕ НОРМАЛЬНО	
СПАСИБО ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО	
СПАСИБО, У ВАС ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО	
ВСЕ ПРЕКРАСНО	
ВСЕ ОТЛИЧНО!	

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за ноябрь 2019 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	1164	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1161	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
Чистота в помещениях	1162	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Температурный режим	1162	99,8	1	0,1	0	0,0	1	0,1
Среднее значение	1162	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,1

Среднее значение по больнице составило 99,8%, 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 ноябрь 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2019 Отд. Приёмное отделение

Период с: Ноябрь по Ноябрь

Всего анкет выбрано: 1164

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
M			234	
Ж			921	
<i>Нет ответа:</i>			9	
Возраст:				
до 25 лет			316	
26-35 лет			376	
36-45 лет			209	
46-55 лет			84	
56-70 лет			100	
старше 71			79	
<i>Нет ответа:</i>			0	
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут			852	
От 30 минут до 1 часа			265	
Свыше часа (укажите)			47	
<i>Нет ответа:</i>			0	
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1164	0	0	0
Медсёстры	1163	0	0	1
Санитарки	1162	0	0	2
Трасп. Бриг.	1156	0	0	8
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1164	0	0	0
Внешн. видом перс.	1161	0	0	3
Чистотой в пом.	1162	0	0	2
Темп. реж. в пом.	1162	1	0	1
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1164	
Да			0	
<i>Нет ответа:</i>			0	
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
<i>Нет ответа:</i>			1164	

В %

Пол:

М	20,1%
Ж	79,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,8%

Возраст:

до 25 лет	27,1%
26-35 лет	32,3%
36-45 лет	18,0%
46-55 лет	7,2%
56-70 лет	8,6%
старше 71	6,8%

<i>Нет ответа:</i>	0,0%
--------------------	------

Как долго Вы находились в ПО?

До 30 минут	73,2%
От 30 минут до 1 часа	22,8%
Свыше часа (укажите)	4,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Доброжелательны и внимательны?

	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Санитарки	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Трасп. Бриг.	99,3%	0,0%	0,0%	0,7%

В какой мере удовлетворены?

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Внешн. видом перс.	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%
Чистотой в пом.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Темп. реж. в пом.	99,8%	0,1%	0,0%	0,1%

Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?

Нет	100,0%
Да	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Кто инициатор благодарения?

Я сам(а)	0,0%
Сотрудник	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	100,0%