

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в приемное отделение в **ноябре 2020** года.

Всего в **ноябре 2020** года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2329 человек.

Госпитализировано – 1220 человек; отказано в госпитализации – 1109 чел.

В **ноябре** заполнено анкет в приемном отделении – 987.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 122 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2329	1220	1109 (100%)	987 (88,9%)	122 (11,1%)

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	683	69,2	259	26,2	45	4,6	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	987	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	986	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	983	99,6	0	0,0	0	0,0	4	0,4
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	975	98,8	0	0,0	0	0,0	12	1,2
Среднее значение	982,8	99,6	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	0,4

Данные по разделу «Комментарии» за **ноябрь** 2020 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2020
11

ВСЕ НОРМАЛЬНО
 ВСЕ ХОРОШО!
 ВСЕ ОТЛИЧНО!
 ВСЕ ПРЕКРАСНО!
 ВСЕ И ТАК ХОРОШО!
 ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО, СПАСИБО!
 СПАСИБО БОЛЬШОЕ!
 ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО ЗА СВОЕВРЕМЕННУЮ ПОМОЩЬ!
 ВСЕ ОЧЕНЬ ПОНРАВИЛОСЬ, БЛАГОДАРЮ ЗА ПРЕКРАСНОЕ ОТНОШЕНИЕ!
 ВСЕ ОТЛИЧНО, ПЕРСОНАЛ НЕ МЕНЯЙТЕ!
 ВСЕ ИДЕАЛЬНО!
 Я ВСЕМ ДОВОЛЬНА! СПАСИБО!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за **ноябрь** 2020 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	987	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	986	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Чистота в помещениях	986	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Температурный режим	984	99,7	1	0,1	0	0,0	2	0,2
Среднее значение	986	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 **ноябрь** 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Заведующий ЕСМС
 А.Н.Аусханова