

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в ноябре 2021 года.**

Всего в ноябре 2021 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 3070 человек.
Госпитализировано - 1649 человек; отказано в госпитализации – 1426 чел.
В ноябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1227 человек.
Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 199 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	3070	1649	1426 (100%)	1227 (86%)	199 (14%)

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	863	70,3	311	25,3	52	4,2	1	0,2

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	1223	99,7	1	0,1	1	0,1	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	1223	99,7	1	0,1	1	0,1	2	0,2
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	1222	99,6	2	0,2	0	0,0	3	0,2
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	1223	99,7	1	0,1	0	0,0	3	0,2
Среднее значение	1223	99,7	1	0,1	1	0,1	2	0,2

Данные по разделу «Комментарии» за ноябрь 2021 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год
Месяц

2021
11

все отлично
все устраивает
все хорошо
все хорошо, спасибо
все замечательно
всем довольна
все нормально
все хорошо!
все отлично!
все понравилось
все устраивает!
все хорошо, спасибо!
спасибо за помощь!
все супер!
все ок!
спасибо за помощь
все и так отлично
ничего, все идеально
все довольно хорошо
увеличить финансирование и оснащение больницы
повысить зарплату всем
все у вас хорошо, без нареканий
для заполнения анкет не хватает ручек
устроило все
поднять зарплату и увеличить штат!
вроде на первый взгляд, все в порядке
у вас все хорошо!
все замечательно, спасибо!
все прекрасно и так
туалетная бумага отсутствует в туалете, а так все отлично, спасибо!
все отлично, спасибо вам большое!
неудобный туалет
все хорошо, врач очень вежлив и внимателен
все было хорошо и быстро
платить врачам больше, чтобы люди хотели работать, следовательно
увеличится штат сотрудников
все нормально, услуги отличные
ничего, все хорошо
все пока было хорошо
все устроило, спасибо
все молодцы, все на должном уровне, ввести online-консультации
я удовлетворена работой приемного отделения
все очень хорошо, пожеланий нет
все отлично, персонал очень внимательный, вежливый
ремонт в помещении больницы
все у вас отлично

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за ноябрь 2021 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	1219	99,3	5	0,4	1	0,1	2	0,2
Внешний вид персонала	1224	99,8	0	0,0	0	0,0	3	0,2
Чистота в помещениях	1223	99,7	2	0,2	0	0,0	2	0,2
Температурный режим	1217	99,2	5	0,4	0	0,0	5	0,4
Среднее значение	1221	99,5	3	0,3	0	0,0	3	0,3

Среднее значение по больнице составило 99,5%, 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 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова