

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в ноябре 2023 года.

Всего в ноябре 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2823 человек.

Госпитализировано - 1457 человек; отказано в госпитализации – 1368 чел.

В ноябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1197 (87,5%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 171 (12,5%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2823	1457	1368 (100%)	1197 (90,5%)	171 (9,5%)

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	596	49,8	552	46,1	49	4,1	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	1197	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	1197	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	1197	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	1197	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1197	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
11

Все хорошо, спасибо
Все хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Очень много времени занимает заполнение документов
Табличка с указателями
Отопление в коридоре
Если пациент не подходит под госпитализацию, дать рекомендации
Все отлично
Все отлично
Увеличить число посадочных мест возле кабинета
Все хорошо
Все отлично
Все хорошо
Все прекрасно
Все супер
Новый аппарат узи
Все очень понравилось
Спасибо за все
Все в порядке, спасибо за оказание первой мед. помощи
Благодарность всему персоналу
Благодарность доктору
Доктору благодарность
Все устроило спасибо
Все хорошо
Все нормально
Все хорошо
Все хорошо
Спасибо за теплый прием
Смена и персонал на высшем уровне
Все отлично
Все хорошо
Благодарю
Все ок
Все хорошо
Больше нечего, все хорошо
Больше специалистов
Новое высокотехнологическое оборудование
Все хорошо
Все отлично
Все хорошо
Все отлично
Затрудняюсь ответить
Все устроило, жалоб, претензий нет
Все отлично

Обнимать пациентов, говорить, что они молодцы и болеть скоро перестанут

Все хорошо

Все хорошо

Персонал на высоте!

Спасибо

Оставаться такими же

Все хорошо

Все отлично

Спасибо все внимательны

Все устраивает

Спасибо всего хорошего Вам

Все отлично

Все хорошо

Все отлично

Все хорошо

Все отлично

Все прекрасно по отношении медицинского учреждения

Все супер

Все хорошо

Узи кабинет при экстренном поступлении

Уменьшить время ожидания

Все хорошо

Все понравилось, огромное спасибо

Спасибо большое

Спасибо огромное врачам за их труд и хорошее отношение

Все хорошо

Спасибо за вашу помощь и отзывчивость

Врачу огромное спасибо

Очень хорошие сотрудники

Все хорошо

Все устроило

Вежливые, доброжелательные, оперативны

Все доступно объяснили, дали рекомендации

Все хорошо

Все хорошо

Все хорошо, спасибо большое за помощь

Мягкие кресла в приемный покой

Персонал высококвалифицированный. Все отлично, все рассказали доступно

Все хорошо

Побольше смотровых кабинетов

Все прекрасно

Все отлично

Все замечательно

Все хорошо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за ноябрь 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	1197	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1197	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1197	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1197	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1197	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 ноябрь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Ноябрь	по	Ноябрь	
Всего анкет выбрано:	1197			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	272			
Ж	925			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	365			
26-35 лет	300			
36-45 лет	236			
46-55 лет	120			
56-70 лет	79			
старше 71	97			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	596			
От 30 минут до 1 часа	552			
Свыше часа (укажите)	49			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1197	0	0	0
Медсёстры	1197	0	0	0
Санитарки	1197	0	0	0
Трасп. Бриг.	1197	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1197	0	0	0
Внешн. видом перс.	1197	0	0	0
Чистотой в пом.	1197	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1197	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1197			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1197			
В %				
Пол:				
М	22,7%			
Ж	77,3%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	30,5%			
26-35 лет	25,1%			
36-45 лет	19,7%			
46-55 лет	10,0%			
56-70 лет	6,6%			
старше 71	8,1%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	49,8%			
От 30 минут до 1 часа	46,1%			
Свыше часа (укажите)	4,1%			
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