

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в ноябре 2024 года.**

Всего в ноябре 2024 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2794 человек.
Госпитализировано - 1474 человек; отказано в госпитализации – 1319 чел.
В ноябре заполнили анкеты в приемном отделении – 1311 (99,4%) человек.
Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 8 (0,6%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2794	1474	1319 (100%)	1311 (99,4%)	8 (0,6%)

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	1142	87,1	154	11,7	49	1,1	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	1311	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	1311	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	1311	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	1311	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1311	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2024
11

Все хорошо, спасибо
Все хорошо
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
Все хорошо, спасибо
Все хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Все отлично
Все отлично
Все прекрасно
Все супер
Все очень понравилось
Спасибо за все
Все устроило спасибо
Все хорошо
Все нормально
Все хорошо
Все хорошо
Все на высшем уровне
Все соответствует отличному качеству услуг, спасибо
Все отлично
Качеством услуг полностью удовлетворена
Все устроило
Все устраивает
Все замечательно
Ничего
Спасибо
Все отлично
Все отлично
Все замечательно, спасибо
Все хорошо, продолжать в том же духе

Все устраивает
Все отлично и так
Все хорошо, даже через чур
Все хорошо
Ускорить прием пациентов
В очереди долго просидела
Врач вежливая, все рассказала, спасибо
Все хорошо
Все хорошо
Все хорошо
Ничего, молодцы
Прекрасное качество оказания услуг
Все замечательно
Все хорошо
Жалоб нет
Благодарю всех
Все отлично
Все хорошо
Все отлично, успехов Вам
Все хорошо, спасибо что вы есть
Все приемы чудесны
Ничего улучшать не надо
Все замечательно
Все хорошо
Все отлично, спасибо
Все отлично
Все прекрасно
Все хорошо
Все отлично
Благодарю
Все хорошо
Все хорошо, спасибо
Все четко, девочки молодцы
Все хорошо
Все супер
Ничего
Все хорошо
Спасибо большое мед персоналу
Все отлично
Все хорошо, спасибо
Все хорошо
Все прекрасно, замечательный, открытый, приветливый, компетентный персонал
Все отлично
Все отлично
Все удовлетворяет
Все хорошо
Все хорошо
Все устраивает
Все замечательно
Все хорошо
Все отлично
Ничего, все отлично
Все нормально

Все хорошо
Все хорошо
Все отлично, спасибо
Все хорошо
Оказание услуг качественно вполне
Все хорошо
Все очень хорошо
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 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	1311	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1311	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1311	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1311	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1311	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 2024 года, в печатной форме прилагается.

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