

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

Всего в декабре 2019 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2811 человек.

Госпитализировано - 1358 человек; отказано в госпитализации – 1453 человекам.

В декабре заполнено анкет в приемном отделении - 1248 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 205 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2811	1358	1453 (100%)	1248 (86,0%)	205 (14,0%)

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	925	74,1	272	21,8	43	3,4	8	0,6

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	1243	99,6	0	0,0	0	0,0	5	0,4
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	1243	99,6	0	0,0	0	0,0	5	0,4
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	1237	99,1	0	0,0	0	0,0	11	0,9
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	1235	99,0	0	0,0	0	0,0	13	1,0
Среднее значение	1239,5	99,3	0,0	0,0	0,0	0,0	8,5	0,7

Данные по разделу «Комментарии» за декабрь 2019 года, представленные в таблице показывают, что пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год	2019
Месяц	12
ВСЕ ХОРОШО	
ВСЕ НОРМАЛЬНО	
ВСЕ ОТЛИЧНО!	
СПАСИБО ЗА ВСЁ!	
КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ХОРОШЕЕ!	
ОСТАВАТЬСЯ НА ТОМ ЖЕ УРОВНЕ	
ВСЕ В ПОРЯДКЕ	
СПАСИБО ЗА ВАШ ТРУД! ВЫ ОЧЕНЬ НУЖНЫ ЛЮДЯМ!	
ОЧЕНЬ ДОВОЛЬНА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫМ ОТНОШЕНИЕМ ПЕРСОНАЛА КО МНЕ!	
МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО. ТАКОГО ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОГО ОТНОШЕНИЯ НЕТ НИ В ОДНОЙ МЕД. ОРГАНИЗАЦИИ.	
ВСЕ НА УРОВНЕ!	
ВСЕ ОТЛИЧНО!	
ВСЕ ПРЕКРАСНО!	
ВСЕ УСТРАИВАЕТ!	
ВСЕ ХОРОШО И НЕ НУЖНО НИЧЕГО МЕНЯТЬ	
ВСЕ НА ХОРОШЕМ УРОВНЕ! СПАСИБО.	
МЕНЯ ВСЕ УСТРАИВАЕТ	
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!	
В БОЛЬНИЦЕ ВСЕ ОТЛИЧНО!	
ВСЕ ПРЕКРАСНО, СПАСИБО!	
ВСЕ ОТЛИЧНО! СПАСИБО.	
КАЧЕСТВО УСЛУГ ХОРОШЕЕ!	
ВСЕ ОТЛИЧНО. ЛУЧШИЕ ВРАЧИ.	

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за декабрь 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	1243	99,6	0	0,0	0	0,0	5	0,4
Внешний вид персонала	1243	99,6	0	0,0	0	0,0	5	0,4
Чистота в помещениях	1243	99,6	0	0,0	0	0,0	5	0,4
Температурный режим	1240	99,4	0	0,0	0	0,0	8	0,6
Среднее значение	1242	99,5	0	0,0	0	0,0	6	0,5

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 декабрь 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Заведующий ЕСМС

А.Н.Аусханова

Год: 2019 Отд. Приёмное отделение

Период с: Декабрь по Декабрь

Всего анкет выбрано: 1248

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				248
Ж				984
<i>Нет ответа:</i>				16
Возраст:				
до 25 лет				310
26-35 лет				416
36-45 лет				241
46-55 лет				94
56-70 лет				105
старше 71				71
<i>Нет ответа:</i>				11
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				925
От 30 минут до 1 часа				272
Свыше часа (укажите)				43
<i>Нет ответа:</i>				8
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1243	0	0	5
Медсёстры	1243	0	0	5
Санитарки	1237	0	0	11
Трасп. Бриг.	1235	0	0	13
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1243	0	0	5
Внешн. видом перс.	1243	0	0	5
Чистотой в пом.	1243	0	0	5
Темп. реж. в пом.	1240	0	0	8
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1242	
Да			0	
<i>Нет ответа:</i>			6	
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
<i>Нет ответа:</i>			1248	

В %

Пол:

М	19,9%
Ж	78,8%
<i>Нет ответа:</i>	1,3%

Возраст:

до 25 лет	24,8%
26-35 лет	33,3%
36-45 лет	19,3%
46-55 лет	7,5%
56-70 лет	8,4%
старше 71	5,7%
<i>Нет ответа:</i>	0,9%

Как долго Вы находились в ПО?

До 30 минут	74,1%
От 30 минут до 1 часа	21,8%
Свыше часа (укажите)	3,4%
<i>Нет ответа:</i>	0,6%

Доброжелательны и внимательны?

	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Медсёстры	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Санитарки	99,1%	0,0%	0,0%	0,9%
Трасп. Бриг.	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%

В какой мере удовлетворены?

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Внешн. видом перс.	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Чистотой в пом.	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Темп. реж. в пом.	99,4%	0,0%	0,0%	0,6%

Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?

Нет	99,5%
Да	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,5%

Кто инициатор благодарения?

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