

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в приемное отделение в декабре 2020 года.**

Всего в декабре 2020 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2657 человек. Госпитализировано – 1409 человек; отказано в госпитализации – 1248 чел. В декабре заполнено анкет в приемном отделении – 1105. Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 143 человека.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	2657	1409	1248 (100%)	1105 (88,5%)	143 (11,5%)

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	888	80,4	201	18,2	14	1,3	2	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	1105	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Медсестры								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1104	99,9	0	0,0	1	0,1	0	0,0
Санитарки								
Отделение	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
	1104	99,9	0	0,0	1	0,1	0	0,0
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 %
	1105	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение		1104,5	100,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0

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

Год	2020
Месяц	12

ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО!
ОЧЕНЬ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ ПЕРСОНАЛ
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО!
ВСЕ ПРЕКРАСНО, СПАСИБО!
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
ВСЕ ОТЛИЧНО! СПАСИБО ЗА ОТНОШЕНИЕ И ПОМОЩЬ
ВСЕ ХОРОШО И ПРОФЕССИОНАЛЬНО!
БЛАГОДАРЮ ОТ ВСЕГО СЕРДЦА ЗА ВНИМАНИЕ И ЗАБОТУ!
ОЧЕНЬ ДОВОЛЕН ПРИЕМОМ
ЖЕЛАЮ ВСЕМ ЗДОРОВЬЯ!
ПРИОБРЕСТИ ОДНОРАЗОВЫЕ ТАПОЧКИ
10 ИЗ 10!
ОТЛИЧНЫЙ ПЕРСОНАЛ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ВРАЧИ!
СПАСИБО БОЛЫШЕ! ВЫ ОЧЕНЬ ВНИМАТЕЛЬНЫЕ И ОТЗЫВЧИВЫЕ ЛЮДИ!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за декабрь 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	1105	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1105	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1105	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1102	99,7	0	0,0	0	0,0	3	0,3
Среднее значение	1104	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 декабрь 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Руководитель ИСС
А.Н.Аусханова

Год: 2020 Отд. Приёмное отделение

Период с: Декабрь по Декабрь

Всего анкет выбрано: 1105

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Пол:				
М				203
Ж				900
<i>Нет ответа:</i>				2
Возраст:				
до 25 лет				279
26-35 лет				362
36-45 лет				182
46-55 лет				88
56-70 лет				115
старше 71				79
<i>Нет ответа:</i>				0
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут				888
От 30 минут до 1 часа				201
Свыше часа (укажите)				14
<i>Нет ответа:</i>				2
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1105	0	0	0
Медсёстры	1104	0	1	0
Санитарки	1104	0	1	0
Трасп. Бриг.	1105	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. вр. сост.	1105	0	0	0
Внешн. видом перс.	1105	0	0	0
Чистотой в пом.	1105	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1102	0	0	3
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет			1104	
Да			0	
<i>Нет ответа:</i>			1	
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)			0	
Сотрудник			0	
<i>Нет ответа:</i>			1105	

В %

Пол:

М	18,4%
Ж	81,4%
<i>Нет ответа:</i>	0,2%

Возраст:

до 25 лет	25,2%
26-35 лет	32,8%
36-45 лет	16,5%
46-55 лет	8,0%
56-70 лет	10,4%
старше 71	7,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Как долго Вы находились в ПО?

До 30 минут	80,4%
От 30 минут до 1 часа	18,2%
Свыше часа (укажите)	1,3%
<i>Нет ответа:</i>	0,2%

Доброжелательны и внимательны?

	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	99,9%	0,0%	0,1%	0,0%
Санитарки	99,9%	0,0%	0,1%	0,0%
Трасп. Бриг.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%

В какой мере удовлетворены?

	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объясн. 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.	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%

Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?

Нет	99,9%
Да	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

Кто инициатор благодарения?

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