

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в приемное отделение в декабре 2021 года.

Всего в декабре 2021 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2882 человек.

Госпитализировано - 1420 человек; отказано в госпитализации – 1463 чел.

В декабре заполнили анкеты в приемном отделении – 1283 человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 180 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2882	1420	1463 (100%)	1283 (88%)	180 (12%)

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	785	61,2	407	31,7	81	6,3	10	0,8

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя четыре категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

Отделение	Врачи							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1270	99,0	3	0,2	0	0,0	10	0,8
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1271	99,1	2	0,2	0	0,0	10	0,8
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1272	99,1	1	0,1	0	0,0	10	0,8
Отделение	Транспортная бригада							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕГ		Нет ответа	
	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Приемное отделение	1272	99,1	1	0,1	0	0,0	10	0,8
Среднее значение	1271	99,1	2	0,2	0	0,0	10	0,8

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

Год

2021

Месяц

12

все отлично

все устраивает

все хорошо

все хорошо, спасибо

спасибо

все замечательно

все устроило

все идеально

все нормально

все хорошо!

спасибо!

все отлично!

спасибо, все хорошо!

все хорошо, спасибо!

все замечательно!

все на высшем уровне

мне все понравилось

все и так хорошо!

все в порядке

все хорошо, благодарю!

врачи молодцы!

меня все устраивает

все и так отлично

ничего, все хорошо

отличный доктор, очень внимательная!!

ничего, все замечательно

благодарю

все отлично, спасибо

все оперативно, быстро, с разъяснениями, спасибо!

всем премию!

поставить кулер с горячей водой

увеличить туалет

повысить зарплату сотрудникам

вода в коридоре (кулер)

все удовлетворительно

установить стулья для сопровождающих, стоят в коридоре по 2 часа

все прекрасно! спасибо!

многофункциональная диагностика и диагностическое оборудования

все отлично, врачи очень хорошие

ничего, все замечательно

снимать обувь не удобно, было бы хорошо если будут бахилы

оставаться на том же уровне

поддерживать высокий уровень оплаты труда персонала, и как

следствие, высокую мотивацию к работе

повысить заработную плату

все прекрасно, врач Кундуш Елена Владимировна, очень хорошая,

сделала все что могла и взяла анализы

лично меня все устраивает полностью  
 все устраивает, отлично  
 все прекрасно, везде бы так  
 все нормально, большое спасибо за оказанную помощь  
 успехов в нелегком труде!  
 очень доброжелательны  
 все молодцы!!! и все хорошо!!!  
 спасибо за все! удачи вам!  
 все хорошо!!!  
 кулер с водой и одноразовые стаканчики, либо чтобы была  
 возможность купить это на месте  
 качество врачей на хорошем уровне  
 спасибо, поздравляю весь персонал больницы с наступающим  
 новым 2022 годом  
 бахилы  
 благодарю за очень быстрое и очень качественное обследование  
 очень доброжелательный доктор! благодарю за спокойствие и  
 осмотр!  
 повысить заработную плату мед. персоналу  
 увеличить зарплату, чтобы не было текучки кадров  
 все прекрасно, спасибо за обслуживание!  
 все отлично, персонал хороший, внимательный, доброжелательный  
 спасибо за доброжелательность, отзывчивость  
 все устраивает, дальнейших успехов  
 все отлично! никогда не встречала такой доброжелательный и  
 отзывчивый персонал, процветания вам!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за декабрь 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	1271	99,1	1	0,1	1	0,1	10	0,8
Внешний вид персонала	1273	99,2	0	0,0	0	0,0	10	0,8
Чистота в помещениях	1273	99,2	0	0,0	0	0,0	10	0,8
Температурный режим	1269	98,9	2	0,2	0	0,0	12	0,9
<b>Среднее значение</b>	<b>1272</b>	<b>99,1</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>11</b>	<b>0,8</b>

Среднее значение по больнице составило 99,1%, 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 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
 Руководитель ИСС  
 Е.А.Белоногова

Год: 2021    Отд. Приёмное отделение

Период с: Декабрь    по    Декабрь

Всего анкет выбрано: **1283**

### Отчёт по анкетам

В отн. ед.

<b>Пол:</b>				
М				300
Ж				975
<i>Нет ответа:</i>				8
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				328
26-35 лет				370
36-45 лет				243
46-55 лет				95
56-70 лет				139
старше 71				97
<i>Нет ответа:</i>				11
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				785
От 30 минут до 1 часа				407
Свыше часа (укажите)				81
<i>Нет ответа:</i>				10
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	1270	3	0	10
Медсёстры	1271	2	0	10
Санитарки	1272	1	0	10
Трасп. Бриг.	1272	1	0	10
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	1271	1	1	10
Внешн. видом перс.	1273	0	0	10
Чистотой в пом.	1273	0	0	10
Темп. реж. в пом.	1269	2	0	12
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				1271
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				12
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				1283

В %

<b>Пол:</b>				
М				23,4%
Ж				76,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,6%
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				25,6%
26-35 лет				28,8%
36-45 лет				18,9%
46-55 лет				7,4%
56-70 лет				10,8%
старше 71				7,6%
<i>Нет ответа:</i>				0,9%
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				61,2%
От 30 минут до 1 часа				31,7%
Свыше часа (укажите)				6,3%
<i>Нет ответа:</i>				0,8%
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,0%	0,2%	0,0%	0,8%
Медсёстры	99,1%	0,2%	0,0%	0,8%
Санитарки	99,1%	0,1%	0,0%	0,8%
Трасп. Бриг.	99,1%	0,1%	0,0%	0,8%
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,1%	0,1%	0,1%	0,8%
Внешн. видом перс.	99,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Чистотой в пом.	99,2%	0,0%	0,0%	0,8%
Темп. реж. в пом.	98,9%	0,2%	0,0%	0,9%
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				99,1%
Да				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,9%
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%