

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в приемное отделение в декабре 2023 года.

Всего в декабре 2023 года в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 2627 человек.

Госпитализировано - 1316 человек; отказано в госпитализации – 1311 чел.

В декабре заполнили анкеты в приемном отделении – 1084 (82,7%) человек.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) – 227 (17,3%) человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед.,%)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	2627	1316	1311 (100%)	1084 (82,7%)	227 (17,3%)

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	493	45,5	541	49,9	50	4,6	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	1804	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	1804	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	1804	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	1804	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1804	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

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

Год
Месяц

2023
12

Нет предела совершенству, не останавливаться на достигнутом
Доктор и мед персонал вежливые
Все устраивает
Сделать ремонт в туалете
Все устраивает
Все отлично, весь персонал работает хорошо
Хорошо
Ремонт
Все и так хорошо
Все отлично
Все отлично
Все на высшем уровне
Все хорошо
Все хорошо
Все отлично
Все устраивает
Все и так хорошо
Все устраивает
Все хорошо
Все отлично, спасибо
Все и так устраивает
Все хорошо
Все устраивает
Все отлично, спасибо
Все отлично
Пусть остается все как есть
Все хорошо
Все хорошо
Всем довольна, спасибо
Все хорошо
Все и так хорошо
Все устраивает
Комнатных цветов не хватает
Самая лучшая больница
Все на высшем уровне
Все устраивает
Все устроило
У Вас и так прекрасные врачи, спасибо
Теплый пол
Все хорошо
Все хорошо, даже отлично
Все хорошо
Все хорошо
Все хорошо
Всем довольна
Все хорошо
Все отлично, спасибо

Ускорить прием в приемнике

В данный момент довольна всем, все быстро, четко

Побольше хороших врачей в вашу суперскую больницу

УЗИ круглосуточно

Все хорошо

Все отлично

Все хорошо

Все отлично

Все хорошо

Все отлично

Все замечательно

Все великолепно

Все великолепно, спасибо большое за своевременно оказанную помощь дочери

Все и так шикарно

Все хорошо

Все хорошо

Все хорошо

Все отлично

Все хорошо, спасибо

Все замечательно

Все хорошо

Все и так хорошо

И так все отлично

Все замечательно

Все хорошо

Все отлично, спасибо

Все хорошо, спасибо

Благодарю, спасибо

Все хорошо, спасибо

Все отлично

Все замечательно

Все хорошо

Все отлично

Всем огромное спасибо, отношение замечательное

Каб 17 сделайте утепление, либо подогрев полов, ноги прилипают к плитке

Все замечательно

Все хорошо

Все отлично

Все замечательно

Все хорошо

Все устраивает

Увеличить зарплату персоналу и давать отдохнуть

Увеличить площадь уборных комнат

Все устраивает

Спасибо персоналу

Все хорошо

Все понравилось, даже не ожидал

Очень довольна доброжелательностью и компетентностью врачей

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за декабрь 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	1084	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1084	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1084	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1084	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1084	100,00	0	0,00	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 декабрь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Декабрь	по	Декабрь	
Всего анкет выбрано:	1084			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	304			
Ж	780			
Нет ответа:	0			
Возраст:				
до 25 лет	344			
26-35 лет	241			
36-45 лет	230			
46-55 лет	151			
56-70 лет	45			
старше 71	73			
Нет ответа:	0			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	493			
От 30 минут до 1 часа	541			
Свыше часа (укажите)	50			
Нет ответа:	0			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	1084	0	0	0
Медсёстры	1084	0	0	0
Санитарки	1084	0	0	0
Трасп. Бриг.	1084	0	0	0
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	1084	0	0	0
Внешн. видом перс.	1084	0	0	0
Чистотой в пом.	1084	0	0	0
Темп. реж. в пом.	1084	0	0	0
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	1084			
Да	0			
Нет ответа:	0			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	1084			
В %				
Пол:				
М	28,0%			
Ж	72,0%			
Нет ответа:	0,0%			
Возраст:				
до 25 лет	31,7%			
26-35 лет	22,2%			
36-45 лет	21,2%			
46-55 лет	13,9%			
56-70 лет	4,2%			
старше 71	6,7%			
Нет ответа:	0,0%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	45,5%			
От 30 минут до 1 часа	49,9%			
Свыше часа (укажите)	4,6%			
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