

## Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся

в приемное отделение в 2021 году.

Всего в 2021 году в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 34435 человек.

Госпитализировано – 17755 человек; отказано в госпитализации – 16667 чел.

В 2021 году заполнено анкет в приемном отделении – 14462.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 2205 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять
ПРО	34435	17755	16667 (100%)	14462 (86,7%)	2205 (13,3%)

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	10229	70,7	3787	26,2	408	2,8	38	0,3

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	14427	99,8	6	0,0	1	0,0	28	0,2
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	14419	99,7	5	0,0	1	0,0	37	0,3
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	14402	99,6	3	0,0	1	0,0	56	0,4
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	14383	99,5	6	0,0	1	0,0	72	0,5
Среднее значение	14407,8	99,7	5,0	0,0	1,0	0,0	48,3	0,4

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за 2021 год 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	14423	99,7	9	0,1	2	0,0	28	0,2
Внешний вид персонала	14428	99,8	2	0,0	0	0,0	32	0,2
Чистота в помещениях	14425	99,7	6	0,0	0	0,0	31	0,2
Температурный режим	14391	99,5	13	0,1	3	0,0	55	0,4
<b>Среднее значение</b>	<b>14417</b>	<b>99,7</b>	<b>8</b>	<b>0,1</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>	<b>37</b>	<b>0,3</b>

Среднее значение по больнице составило 99,7%, 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 2021 год, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А. Белоногова

Год:	2021	Отд.	Приёмное отделение
Период с:	Январь	по	Декабрь

Всего анкет выбрано: **14462**

### Отчёт по анкетам

В отн. ед.

<b>Пол:</b>				
М				3151
Ж				11265
<i>Нет ответа:</i>				46
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				3572
26-35 лет				4376
36-45 лет				3097
46-55 лет				1127
56-70 лет				1383
старше 71				855
<i>Нет ответа:</i>				50
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				10229
От 30 минут до 1 часа				3787
Свыше часа (укажите)				408
<i>Нет ответа:</i>				38
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	14427	6	1	28
Медсёстры	14419	5	1	37
Санитарки	14402	3	1	56
Трасп. Бриг.	14383	6	1	72
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	14423	9	2	28
Внешн. видом перс.	14428	2	0	32
Чистотой в пом.	14425	6	0	31
Темп. реж. в пом.	14391	13	3	55
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				14424
Да				0
<i>Нет ответа:</i>				38
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0
Сотрудник				0
<i>Нет ответа:</i>				14462

В %

<b>Пол:</b>				
М				21,8%
Ж				77,9%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
<b>Возраст:</b>				
до 25 лет				24,7%
26-35 лет				30,3%
36-45 лет				21,4%
46-55 лет				7,8%
56-70 лет				9,6%
старше 71				5,9%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
<b>Как долго Вы находились в ПО?</b>				
До 30 минут				70,7%
От 30 минут до 1 часа				26,2%
Свыше часа (укажите)				2,8%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
<b>Доброжелательны и внимательны?</b>				
	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>
Врачи	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Медсёстры	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%
Санитарки	99,6%	0,0%	0,0%	0,4%
Трасп. Бриг.	99,5%	0,0%	0,0%	0,5%
<b>В какой мере удовлетворены?</b>				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	<i>Нет ответа:</i>
Объсн. вр. сост.	99,7%	0,1%	0,0%	0,2%
Внешн. видом перс.	99,8%	0,0%	0,0%	0,2%
Чистотой в пом.	99,7%	0,0%	0,0%	0,2%
Темп. реж. в пом.	99,5%	0,1%	0,0%	0,4%
<b>Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?</b>				
Нет				99,7%
Да				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				0,3%
<b>Кто инициатор благодарения?</b>				
Я сам(а)				0,0%
Сотрудник				0,0%
<i>Нет ответа:</i>				100,0%