

Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся в приемное отделение в 2022 году.

Всего в 2022 году в приемное отделение КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратилось 33198 человек.

Госпитализировано – 16910 человек; отказано в госпитализации – 16288 чел.

В 2022 году заполнено анкет в приемном отделении – 14455.

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 1833 человек.

Отделение	Количество обращений	Госпитализировано	Отказано в госпитализации (отн.ед., %)		
			Всего	Из них заполнили анкеты	Отказались заполнять анкеты
ПРО	33198	16910	16288 (100%)	14455 (88,7%)	1833 (11,3%)

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	8340	57,7	5274	36,5	823	5,7	18	0,1

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	14427	99,8	9	0,1	1	0,0	18	0,1
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	14434	99,9	2	0,0	1	0,0	18	0,1
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	14434	99,9	2	0,0	1	0,0	18	0,1
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	14431	99,9	5	0,0	1	0,0	18	0,1
Среднее значение	14432	99,9	5	0,0	1	0,0	18	0,1

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по приемному отделению за 2022 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	14427	99,8	9	0,1	1	0,0	18	0,1
Внешний вид персонала	14434	99,9	2	0,0	1	0,0	18	0,1
Чистота в помещениях	14434	99,9	2	0,0	1	0,0	18	0,1
Температурный режим	14431	99,9	5	0,0	1	0,0	18	0,1
Среднее значение	14432	99,9	5	0,0	1	0,0	18	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 2022 год, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Руководитель ИСС
 Е.А. Белоногова

Год:	2022	Отд.	Приёмное отделение	
Период с:	Январь	по	Декабрь	
Всего анкет выбрано:	14455			
Отчёт по анкетам				
В отн. ед.				
Пол:				
М	3639			
Ж	10803			
Нет ответа:	13			
Возраст:				
до 25 лет	3652			
26-35 лет	4169			
36-45 лет	3016			
46-55 лет	1036			
56-70 лет	1407			
старше 71	1156			
Нет ответа:	19			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	8340			
От 30 минут до 1 часа	5274			
Свыше часа (укажите)	823			
Нет ответа:	18			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	14434	2	0	19
Медсёстры	14432	3	0	20
Санитарки	14435	0	1	19
Трасп. Бриг.	14433	3	0	19
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	14427	9	1	18
Внешн. видом перс.	14434	2	1	18
Чистотой в пом.	14434	2	1	18
Темп. реж. в пом.	14431	5	1	18
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	14431			
Да	0			
Нет ответа:	24			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0			
Сотрудник	0			
Нет ответа:	14455			
В %				
Пол:				
М	25,2%			
Ж	74,7%			
Нет ответа:	0,1%			
Возраст:				
до 25 лет	25,3%			
26-35 лет	28,8%			
36-45 лет	20,9%			
46-55 лет	7,2%			
56-70 лет	9,7%			
старше 71	8,0%			
Нет ответа:	0,1%			
Как долго Вы находились в ПО?				
До 30 минут	57,7%			
От 30 минут до 1 часа	36,5%			
Свыше часа (укажите)	5,7%			
Нет ответа:	0,1%			
Доброжелательны и внимательны?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Медсёстры	99,8%	0,0%	0,0%	0,1%
Санитарки	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Трасп. Бриг.	99,8%	0,0%	0,0%	0,1%
В какой мере удовлетворены?				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объсн. вр. сост.	99,8%	0,1%	0,0%	0,1%
Внешн. видом перс.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Чистотой в пом.	99,9%	0,0%	0,0%	0,1%
Темп. реж. в пом.	99,8%	0,0%	0,0%	0,1%
Приходилось благодарить врача (деньги, подарки)?				
Нет	99,8%			
Да	0,0%			
Нет ответа:	0,2%			
Кто инициатор благодарения?				
Я сам(а)	0,0%			
Сотрудник	0,0%			
Нет ответа:	100,0%			