

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших стационарное лечение в марте 2022 года

Всего в марте 2022 года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1491 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1425 человек, с учетом поступивших в феврале (100%), из них 107 по поводу медицинского аборта.

В марте 2022 года было заполнено анкет в стационаре - 1198 (84%) человек; отказались заполнять анкеты в стационаре - 227 (16%) человек.

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	196	164	83,7%	
2отд.	182	176	96,7%	
3отд.	125	120	96,0%	
4отд.	233	125	53,6%	107
5отд.	304	283	93,1%	
Урологическое	205	178	86,8%	
Хирургическое	180	152	84,4%	
Все	1425	1198	84,9%	107

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 (по направлениям):

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 %
Гинекология	313	36,1	344	39,6	211	24,3	0	0,0
Урология	64	36,0	91	51,1	22	12,4	1	0,5
Хирургия	53	34,9	78	51,3	21	13,8	0	0,0
Всего:	430	35,7	513	47,3	254	16,8	1	0,2

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя три 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 %
Гинекология	865	99,7	3	0,3	0	0,0	0	0,0
Урология	178	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	152	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1195	99,9	3	0,1	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 %
Гинекология	868	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	178	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	152	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1198	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 %
Гинекология	867	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Урология	177	99,4	0	0,0	0	0,0	1	0,6
Хирургия	152	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1196	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Среднее значение	1196	99,9	1	0,0	0	0,0	1	0,1

Данные по разделу «Комментарии» за март 2022 года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. Большое количество пожеланий относительно улучшения качества питания, кулера с горячей и холодной водой и аптечный пункт. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2022
Месяц 03

1 отделение

все отлично
все хорошо
кондиционер
микроволновку
спасибо
все замечательно
все на высшем уровне
все отлично!
туалетная бумага
оставаться такими же доброжелательными
все отлично!!
доступность к душу в любое время
аптека!
сделать посещение душевой не по расписанию
улучшить состояние уборной и душевой

чтобы душ был доступен всегда
уборку душевой
наладить ручку на окне в палате 212
все мед. сестры молодцы
ставить наркоз и антибиотик вместе в операционной
все прекрасно, спасибо
все отлично, спасибо
все устраивает, все замечательно, спасибо!
лучше не попадать в больницу
медицинское учреждение соответствует современным требованиям. желаю дальнейшего совершенствования и внедрения современных технологий
все молодцы! очень довольна коллективом!
большое спасибо всем! за внимание и заботу!
все отлично, хороший персонал. внимательный и чуткий врач Бридова Екатерина Игоревна
все замечательно! спасибо вам большое!
меня все устроило, большое вам спасибо.
мне кажется, что все услуги и так достаточно хорошо оказываются. поэтому не снижать планку, а в остальное на усмотрение руководства.
ничего, все отлично
установить на окна ограничители
продолжать в том же духе
все устраивает, все нормально!
хотя бы раковины в палатах (но это, наверное невозможно..)
большое спасибо всему персоналу!!

2 отделение

все отлично
все хорошо
улучшить питание
все понравилось
все хорошо, спасибо!
персонал супер

3 отделение

все отлично
все устраивает
все хорошо
микроволновку
питание
спасибо
спасибо, все хорошо
улучшить питание
все и так хорошо
все понравилось
туалетная бумага
все хорошо, спасибо!
все прекрасно спасибо
вечерняя обработка, из-за нее кашель и першение в горле
довольна, что стало лучше
улучшить систему организации питания

еда! все прекрасно, но еда.. не у всех есть возможность питаться из буфета. день нормально, день нет, в суп хотя бы тушенки добавили, картошка тушеная - класс! ну как говорится: "не кушать пришли, но все же..!"

питание!

пересмотреть рацион на ужин, в некоторые дни он был странным (творожная запеканка и каша)

улучшить качество питания и поставьте телевизор

рацион питания

питанием, два раза в день каша-это слишком. для беременных, очень редко дают фрукты, не у всех есть возможность, чтобы привезли родственники, т.к. живут за городом! а в остальном все хорошо, чисто, персонал вежливый

все хорошо и находится на достойном уровне

добавить нечего, вполне все хорошо!!

пересмотреть рацион, состав продуктов

качество оказываемых услуг хорошее

проверять пищеблок, чтобы меню соответствовало тому, что пациенты получают в отделениях

4 отделение

все отлично

все хорошо

кулер

питание

спасибо

чайник

улучшить качество питания

место для курения

спасибо всем

спасибо, все отлично

все хорошо, спасибо

все на высшем уровне

все хорошо!

все отлично!

все замечательно!!

все хорошо, спасибо!

замечательно

все замечательно!!!

хотелось бы поблагодарить вашего врача Кучугуру Ольгу Арсентьевну, врач от бога и очень хороший человек!!

поставьте, пожалуйста чайник/кулер с горячей водой, очень охота попить чай или кофе в то время когда тебе удобно, все пациентки будут этому очень рады

помощь психолога требуется в первые дни, а не в последние

все и так отлично, спасибо!

не хватает чайника на этаже

поставить чайник

мне кажется всего хватает, начиная от отношения и заканчивая чистыми кроватями, и тем как кормят и убирают. спасибо большое за ваш труд!!

поставить для общего пользования чайник или термос с горячей водой для чая

мне нравится обслуживание персонала

оставаться всегда такими добрыми, внимательными и отзывчивыми

мало дают суточного белка, сильно много в рационе углеводов (каши)

хотелось чтобы была возможность разогреть пищу, и чтобы был кипятильник для заваривания чая

5 отделение

все отлично
все устраивает
все хорошо
кулер
питание
спасибо
улучшить питание
все и так хорошо
спасибо всем
спасибо за все
все понравилось
все замечательно
все устроило
всем довольна
спасибо!
все хорошо!
туалетная бумага в туалетах
спасибо всем большое
все нравится
все устраивает!
все идеально
все в норме
установить раковину
переключатель воды в душе
косметический ремонт
спасибо
комнату отдыха
нужен аптечный пункт
мясо
наладить второй душ
оказываемые услуги на должном уровне, спасибо
больше улыбаться
светильник, холодильник, раковина
кулер, холодильник
чайник, кулер
всем довольна, молодцы
чай ужасно крепкий, в сан узле нет зеркала
сохранять тот же уровень
телевизор, газеты, журналы
в памятке указать обязательное наличие ночной рубашки
благодарю, все на хорошем уровне
платное питание в платных палатах
спасибо, все на высоте
устроило все
неудобный режим работы гардероба. например регистрация на плановую госпитализацию
начинается в 8:00 и гардероб начинает работать с 8:00 из-за этого скапливается очередь
вам виднее
лечебная физкультура, книги
отдельное спасибо врачу анестезиологу и мед. сестре!!!
улучшить наркоз, обеспечить отделение успокоительными, слабительными лекарствами и

препаратами от давления
все хорошо!!
поменять средство диз. инфекции, у многих аллергическая реакция
очень качественное и отличное обслуживание, спасибо!
всем довольна, всем спасибо! продолжайте в том же духе!
за все спасибо!
все хорошо! за все спасибо! всему персоналу спасибо!
увеличить количество администраторов в регистратуре
все отлично, всем довольна
все очень добры, внимательны и вежливы! увеличить заработную плату всем сотрудникам!
всем огромное спасибо за уход и лечение!! все и так замечательно, очень довольна!!!
пока все удовлетворительно
спасибо огромное, все очень хорошо!
я полностью удовлетворена вашими услугами! спасибо вам за все!
претензий нет, все хорошо, мы всем довольны!
все прекрасно и качественно. оставаться на высшем уровне. я очень довольна услугами
персонала, браво!!
у вас и так все хорошо, все отлично!!
в туалетной комнате повесить держатель для туалетной бумаги (открытый), все остальное
мне и так понравилось
спасибо, меня все устраивает
размещение биде крайне не удобно, отсутствие холодильника на этаже, а в общем все хорошо
и персонал замечательный!!
по внимательнее относиться к пациентам
кулеры, одноразовые салфетки для унитаза
поставить холодильник на 4 этаже, биде неудобное
спасибо огромное всему мед. персоналу, а особенно Давыдовой Елене Николаевне. внимание
было лучшее ко мне, питание супер! чистота везде! добрый персонал!
в платной палате настроить телевизор
спасибо большое за все!! вы все большие молодцы!!
ускорить прием пациентов
все хорошо, только втроём тесновато в палате, а так, не хочу уходить от вас. девчонки,
которые кричат "девчули на обед!" им отдельное спасибо
поручни в душевой
я довольна качеством услуг и работой персонала
больше улыбок в ваши трудовые будни, легких пациентов и прекрасной работы!
предупредить заранее, что будет возможность только поужинать в день госпитализации,
чтобы пациент мог взять с собой еду на обед
я всем довольна, спасибо большое

Урологическое отделение

все прекрасно
все хорошо
микроволновку
спасибо
улучшить питание
все очень хорошо
место для курения
раковину
все нормально
благодарю
лучше не бывает

спасибо, минусов нет, лечением довольна
микроволновку, спасибо
удачи, спасибо
все очень хорошо, спасибо
все отлично, спасибо
салатов побольше
меня все устроило, большое всем спасибо
меня все устроило, большое спасибо
все очень хорошо, хотя я и не люблю лежать в больницах. в палате нет туалета, шкафа
под одежду
спасибо за лечение и внимание медицинского персонала
только слова благодарности ко всему персоналу, спасибо за труд
все хорошо! большое спасибо!
я думаю ничего менять не надо, и так очень хорошо
продолжайте работать в таком темпе, очень доволен, большое спасибо!!

Хирургическое отделение

все отлично
все прекрасно
все устраивает
все хорошо
микроволновку
спасибо
телевизор
все замечательно
все устроило
микроволновка
все хорошо, спасибо
все на высшем уровне
все нормально
все устраивает, спасибо
установить биде
телевизор в палаты
улучшить освещение в палатах
все удовлетворяет
все отлично, спасибо
библиотеку
микроволновку, место для курения
микроволновка, место для курения
нужно заранее предупредить о выпсике на один день раньше
раковину, крючки для одежды, полка для принадлежностей
открыть столовую
хотелось бы знать о результатах обследования и анализов
все устроило, спасибо
спасибо все на высшем уровне

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за март 2022 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью удовлетворен		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	1193	99,8	3	0,1	1	0,0	1	0,0
Внешний вид персонала	1198	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1192	99,7	6	0,2	1	0,1	0	0,0
Температурный режим	1184	99,3	14	0,7	0	0,0	0	0,0
Качество питания	1141	97,2	51	2,5	6	0,2	1	0,1
Среднее значение	1182	99,2	15	0,7	2	0,1	0	0,1

Среднее значение по больнице составило 99,2%, что говорит о высоком уровне организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества. Отчет по анкетированию пациентов отделений стационара, сформированный из единой базы данных, за март 2022 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова