

**Выводы по анкетированию пациентов, проходивших
стационарное лечение в августе 2021 года**

Всего в августе **2021** года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1500 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1471 человек, с учетом поступивших в июле (100%), из них 100 по поводу медицинского аборта.

В августе **2021** года было заполнено анкет в стационаре - 1122 (76%);

- отказались заполнять анкеты в стационаре - 349 человек (24%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	231	139	60,2%	
2отд.	212	186	87,7%	
3отд.	163	156	95,7%	
4отд.	268	209	78,0%	100
5отд.	219	154	70,3%	
Урологическое	203	141	69,5%	
Хирургическое	175	137	78,3%	
Все	1471	1122	77,1%	100

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):

Огделение	До 30 минут		От 30 минут до 1 часа		Свыше 1 часа		Нет ответа	
Гинекология	467	55,3	300	35,5	77	9,1	0	0,0
Урология	51	36,2	81	57,4	9	6,4	0	0,0
Хирургия	69	50,4	57	41,6	11	8,0	0	0,0
Всего:	587	47,3	438	44,8	97	7,8	0	0,0

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

Одделение	Врачи							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %
Гинекология	843	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Урология	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	137	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1121	100,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0
Одделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %
Гинекология	843	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Урология	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	137	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1121	100,0	0	0,0	0	0,0	1	0,0
Одделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %
Гинекология	842	99,8	0	0,0	0	0,0	2	0,2
Урология	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	137	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1120	99,9	0	0,0	0	0,0	2	0,1
Среднее значение	1120,7	100,0	0,3	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за август 2021 года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. Большое количество пожеланий относительно улучшения качества питания, открытия аптечного пункта. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год

2021

Месяц

08

1 отделение

все отлично
все устраивает
все хорошо
спасибо
спасибо, все хорошо!
все замечательно
огромное спасибо
все устраивает!
сделать работу душа круглосуточной
вы большие молодцы!
довольна полностью
отличные врачи!
в палате не хватает мусорного ведра
сетку москитную на окно
во время обеда делать обход
душевые на полные сутки, большое биде, спасибо
спасибо медсестрам
все отлично
все устраивает

2 отделение

все отлично

спасибо
телевизор
верните аптеку

3 отделение

все отлично
все устраивает
все хорошо
микроволновку
спасибо
улучшить питание
сделать место для курения
качество питания
все хорошо!
разнообразить питание
выпускать на свежий воздух!
в палате очень жарко
поменять повара
улучшить питание
спасибо всем, особенно Криммель
улучшить питание, микроволновка
кондиционеры, жалюзи, туалетная бумага
персонал отличный
увеличить количество розеток в палате
добавить розетки, улучшить питание

4 отделение

все отлично
все хорошо
спасибо
улучшить питание
все устроило
все хорошо!
все отлично!
кондиционеры
выпускать на свежий воздух!
не хватает свежего воздуха и телевизора
включить занятия с психологом в обязательный перечень лечения
спасибо за заботливое отношение
все просто супер! благодарю за помошь!
Всем спасибо!)
бумага и полотенце

5 отделение

все отлично
все устраивает
все хорошо
кондиционер
спасибо
все отлично, спасибо
все замечательно

все устроило
все отлично, спасибо!
все отлично!
все замечательно!
все на высшем уровне!
качество на высоте!
у вас все замечательно!
все хорошо, спасибо!
все хорошо, спасибо за помощь
продолжать работать и помогать женщинам
спасибо вам всем! вы лучшие! низкий поклон!
в душевой не хватает мусорного ведра
сделать крючки в помещении, биде
консультация психолога перед операцией
все супер, спасибо
шкаф для одежды, кулер для питья

Урологическое отделение

все хорошо
спасибо
улучшить питание
все устроило
все отлично, спасибо!
ремонт
кондиционеры
все понравилось! супер!
все устраивает, спасибо!
контроль качества пищеблока

Хирургическое отделение

все отлично
все прекрасно
все устраивает
все хорошо
спасибо
все замечательно
все устроило
все хорошо!
все ок
установить холодильник в палате и сделать комнату для курения
услуги на высоком уровне! благодарю персонал за хорошую работу!
душно в палатах
все отлично! персонал очень приветливый и отзывчивый!
очень хороший персонал, спасибо вам большое!
всем довольна и очень благодарна сотрудникам!
качество услуг устраивает
выражаю огромную благодарность всему персоналу хирургического отделения!
всё понравилось, супер!
все устраивает! спасибо!
все очень хорошо, благодарю весь персонал!
кондиционер, больше розеток
вкусней готовить

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за август 2021 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью удовлетворен		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %	в отп.ед.	в %
Объяснение врача о состоянии	1118	99,6	4	0,4	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1122	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1117	99,5	5	0,4	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1106	98,5	14	1,2	2	0,2	0	0,0
Качество питания	1074	95,7	39	3,5	7	0,6	2	0,2
Среднее значение	1107	98,7	12	1,1	2	0,2	0	0,0

Среднее значение по больнице составило 98,7%, 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 август 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:

Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:

2021

Всего анкет выбрано:

844

Период с:

АВГУСТ

Отд.

Все

Всего анкет выбрано:

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Период с: АВГУСТ

по АВГУСТ

В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?

	Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	843	1	0	0
Медсёстры	843	0	0	1
Санитарки	842	0	0	2
Всего	844	1	0	0

Вы удовлетворены пребыванием в больнице?

	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
	Да	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Полностью удовлетворён	326	0	0	842
Частично удовлетворён	246	0	0	2
Не удовлетворён (чём)	93	0	0	0
Нет ответа:	56	0	0	0
Всего	844	0	0	0

Оцените степень удовлетворения:

	Оцените степень удовлетворения:			
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Объяснением врача вашего состояния	840	4	0	0
Внешним видом персонала	844	0	0	0
Чистотой в помещениях	839	5	0	0
Температурным режимом в помещениях	828	14	2	0
Качеством питания	796	39	7	2
Всего	844	0	0	0

Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?

	Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?			
	До 30 минут	От 30 минут до 1 часа	Свыше часа (укажите)	Нет ответа:
До 30 минут	467	300	77	0
От 30 минут до 1 часа	0	0	0	0
Свыше часа (укажите)	0	0	0	0
Нет ответа:	0	0	0	0
Всего	844	300	77	0

Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?

	Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?			
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Врачи	844	0	0	0
Медсёстры	843	0	0	1
Санитарки	840	0	0	4
Всего	844	0	0	5

Как часто проводится осмотр лечащим врачом?

	Как часто проводится осмотр лечащим врачом?			
	Раз в день	Раз в 2 дня	Раз в 3 дня	Другое
Раз в день	836	4	2	1
Раз в 2 дня	0	0	0	0
Раз в 3 дня	0	0	2	1
Другое	0	0	0	1
Нет ответа:	0	0	0	1
Всего	844	4	2	1

Год:

2021

Отд.

Все

▼

Всего анкет выбрано:

844

Отчёт по анкетам

Период с: Август

по Август

▼

Ваш пол:

Ж	100,0%
М	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Ваш возраст:

До 25 лет	13,2%
26-35 лет	38,6%
36-45 лет	29,1%
46-55 лет	11,0%
56-70 лет	6,6%
старше 71	1,4%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?

До 30 минут	55,3%
От 30 минут до 1 часа	35,5%
Свыше часа (укажите)	9,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?

Да	100,0%
Медсёстры	99,9%
Санитарки	99,5%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Как часто проводится осмотр лечащим врачом?

Раз в день	99,1%
Раз в 2 дня	0,5%
Раз в 3 дня	0,2%
Другое	0,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?

Да	99,9%
Врачи	99,9%
Медсёстры	99,9%
Санитарки	99,8%
<i>Нет ответа:</i>	0,1%

Вы удовлетворены пребыванием в больнице?

Полностью удовлетворён	38,6%
Частично удовлетворён	29,1%
Не удовлетворён (чем)	11,0%
<i>Нет ответа:</i>	6,6%

Оцените степень удовлетворения:

Уд.	99,5%
Внешним видом персонала	100,0%
Чистотой в помещениях	99,4%
Температурным режимом в помещенииах	98,1%
Качеством питания	94,3%
<i>Нет ответа:</i>	0,5%

Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?

Да, укажите	0,5%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Кто инициатор благодарения?

Я сам(а)	0,6%
Сотрудник	0,2%
<i>Нет ответа:</i>	0,2%

Чувствуете ли вы себя в безопасности в больнице?

Да	99,9%
Нет	0,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Как часто вы получаете информацию о состоянии здоровья?

Ежедневно	99,9%
Ежесуточно	0,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Как часто вы получаете информацию о состоянии здоровья?

Ежедневно	99,9%
Ежесуточно	0,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%

Год:

2021

Урологическое

Отд.

Всего анкет выбрано:

141

Отчёт по анкетам

Всего анкет выбрано:

141

Период с:

Август

по

Август

▼

▼

Период с:

Август

по

▼

Август

▼

Ваш пол:			
Ж	81	Да	Не очень
М	60	141	0
<i>Нет ответа:</i>	0	141	0
Ваш возраст:			
До 25 лет	0	141	0
26-35 лет	17	Полностью удовлетворён	0
36-45 лет	23	Частично удовлетворён	0
46-55 лет	23	Не удовлетворён (чел)	0
56-70 лет	16	<i>Нет ответа:</i>	0
старше 71	42	Оцените степень удовлетворения:	0
<i>Нет ответа:</i>	0	Уд.	Ч.уд.
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?			
До 30 минут	51	Объяснением врача вашего состояния	141
От 30 минут до 1 часа	51	Внешним видом персонала	141
Свыше часа (укажите)	81	Чистотой в помещениях	141
<i>Нет ответа:</i>	9	Температурным режимом в помещениях	141
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?			
	0	Качеством питания	141
	0	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	0
	0	Да, укажите	0
Врачи	141	<i>Нет ответа:</i>	141
Медсёстры	141	0	0
Санитарки	140	0	0
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?			
Раз в день	141	Кто инициатор благодарения?	141
Раз в 2 дня	0	Я сам(а)	Сотрудник
Раз в 3 дня	0	<i>Нет ответа:</i>	0
Другое	0		141
<i>Нет ответа:</i>	0		0

Год: 2021 ▶

Отд. Урологическое

Всего анкет выбрано:

141

Период: Август ▶

по

Август ▶

Отчёт по анкетам

		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
		Да	Не очень	Нет		
		100,0%	0,0%	0,0%		
Ваш пол:						
Ж	57,4%					
М	42,6%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:						
До 25 лет	12,1%					
26-35 лет	16,3%					
36-45 лет	16,3%	Полностью удовлетворён	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
46-55 лет	11,3%	Частично удовлетворён	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
56-70 лет	29,8%	Не удовлетворён (чём)	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
старше 71	14,2%	<i>Нет ответа:</i>	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	<i>Оцените степень удовлетворения:</i>	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?						
До 30 минут	36,2%	Объяснением врача вашего состояния	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	57,4%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	6,4%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?						
Врачи	Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>	Да, укажите	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Нет	100,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<i>Нет ответа:</i>	0,0%
<i>Кто инициатор благодарения?</i>						
Раз в день		Я сам(а)				
Раз в 2 дня		Сотрудник				
Раз в 3 дня		<i>Нет ответа:</i>				
Другое						
<i>Нет ответа:</i>						

Год:

2021

Отд.
Хирургическое

Всего анкет выбрано:

137

Период:
Августпо
Август

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:		Персонал отделения Доброжелателен и внимателен?			
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ж	80	57	137	0	0
М	57	0	137	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0	0	0	0	0
Ваш возраст:					
До 25 лет	0	11	137	0	0
26-35 лет	25	11	137	0	0
36-45 лет	30	25	137	0	0
46-55 лет	23	23	137	0	0
56-70 лет	27	27	137	0	0
старше 71	21	21	137	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0	0	0	0	0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?					
До 30 минут	69	69	137	0	0
От 30 минут до 1 часа	57	57	137	0	0
Свыше часа (укажите)	11	11	137	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0	0	137	0	0
Персонал приёмного отделения Доброжелателен и внимателен?					
Да	137	137	137	0	0
Не очень	0	0	0	0	0
Нет	0	0	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0	0	0	0	0
Врачи	137	137	137	0	0
Медсёстры	137	137	137	0	0
Санитарки	136	0	0	1	1
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
Раз в день	137	137	137	0	0
Раз в 2 дня	0	0	0	0	0
Раз в 3 дня	0	0	0	0	0
Другое	0	0	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0	0	0	0	0
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите	0	0	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	137	137	137	0	0
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)	1	1	1	0	0
<i>Нет ответа:</i>	137	137	137	0	0
Сотрудник	0	0	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0	0	0	0	0

Год:

2021

Отд.

Хирургическое

Всего анкет выбрано:

137

Отчёт по анкетам

В %

Период с: Август

по Август

Нет ответа:

▼

Нет ответа:

Нет ответа:

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?					
		Да		Не очень	
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Врачи	58,4%				
Медсёстры	41,6%				
Санитарки	0,0%				
Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
		Полностью удовлетворён		100,0%	
		18,2%	8,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	21,9%				
46-55 лет	16,8%				
56-70 лет	19,7%				
старше 71	15,3%				
<i>Нет ответа:</i>	0,0%				
Оцените степень удовлетворения?					
		Уд.		Ч.уд.	
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?					
		Объяснением врача вашего состояния		0,0%	
		50,4%	50,4%	0,0%	0,0%
до 30 минут					
Внешним видом персонала					
		0,0%		0,0%	
		41,6%	41,6%	0,0%	0,0%
от 30 минут до 1 часа					
Чистотой в помещениях					
		100,0%		0,0%	
		8,0%	8,0%	0,0%	0,0%
свыше часа (укажите)					
<i>Нет ответа:</i>					
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?		Нет ответа:	
		Да, Укажите		0,0%	
Врачи	100,0%				
Медсёстры	100,0%				
Санитарки	99,3%				
<i>Нет ответа:</i>	0,0%				
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
		Я сам(а)		Сотрудник	
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
раз в день					
Раз в 2 дня					
		Нет ответа:		0,0%	
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
раз в 3 дня					
Другое					
		Нет ответа:		0,0%	