

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

стационарное лечение в сентябре 2020 года

Всего в сентябре 2020 года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара были госпитализированы 1410 человек. Пролечено (выписано) из стационара 1352 человека (100%), из них 113 по поводу медицинского аборта.

В сентябре 2020 года было заполнено анкет в стационаре - 913 (67,5%);
- отказались заполнять анкеты в стационаре - 439 человек (32,7%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	198	119	60,1%	
2отд.	186	141	75,8%	
3отд.	127	125	98,4%	
4отд.	247	119	48,2%	113
5отд.	274	225	82,1%	
Урологическое	147	59	40,1%	
Хирургическое	173	125	72,3%	
Все	1352	913	68,1%	113

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 опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %
Гинекология	399	54,7	247	33,9	83	11,4	0	0,0
Урология	37	62,7	16	27,1	6	10,2	0	0,0
Хирургия	74	59,2	38	30,4	13	10,4	0	0,0
Всего:	510	58,9	301	30,5	102	10,7	0	0,0

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 опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %
Гинекология	728	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Урология	59	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	125	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	912	100,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %
Гинекология	728	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Урология	59	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	125	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	912	100,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %
Гинекология	727	99,7	0	0,0	1	0,1	1	0,1
Урология	59	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	124	99,2	0	0,0	0	0,0	1	0,8
	910	99,6	0	0,0	1	0,0	2	0,3
Среднее значение	911,3	99,9	0,7	0,0	0,3	0,0	0,7	0,1

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2020 года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. Большое количество пожеланий относительно работы душа и улучшения качества питания. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2020
Месяц 09

1 отделение

СПАСИБО!
В Е ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО!
ВСЕ СУПЕР!
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
ВСЕ ОТЛИЧНО! СПАСИБО!
МОЛОДЦЫ!
ОЧЕНЬ ВЕЖЛИВЫЙ ПЕРСОНАЛ!
ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ, СПАСИБО!
СПАСИБО, ВСЕ ОТЛИЧНО!
ВСЕМ ЗДОРОВЬЯ И СЧАСТЬЯ В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ!
УЛЫБАТЬСЯ ДЕВОЧКАМ!
УЛУЧШИТЬ ДУШЕВУЮ КОМНАТУ
ВСЕ ПРЕКРАСНО! СПАСИБО!
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО, СПАСИБО ЗА ЧИСТОТУ!
ХОТЕЛОСЬ БЫ РАКОВИНУ В ПАЛАТЕ) В ЦЕЛОМ, ВСЕ ХОРОШО.

2 отделение

ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО!
СПАСИБО ВАМ ОГРОМНОЕ!
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
ВСЕМ ОГРОМНОЕ СПАСИБО!

КАЧЕСТВО УСЛУГ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ!
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО ВСЕМУ ПЕРСОНАЛУ!
ПЕРСОНАЛ БОЛЬНИЦЫ ВЕЖЛИВ, ОТЗЫВЧИВ, А ГЛАВНОЕ, КОМПЕТЕНТЕН!
НЕОБХОДИМ АПТЕЧНЫЙ КИОСК!
ВСЬ ПЕРСОНАЛ ВНИМАТЕЛЕН, МОЛОДЦЫ! СПАСИБО!
ВСЕМ СПАСИБО ЗА ПОМОЩЬ, ОЧЕНЬ БЛАГОДАРНА!
ОТЛИЧНЫЙ ПЕРСОНАЛ! ОЧЕНЬ ХОРОШЕЕ ОТНОШЕНИЕ!
ВСЕ ОТЛИЧНО! ЧАЙНИК В ПАЛАТЕ НЕ ПОМЕШАЛ БЫ))
УСТАНОВИТЬ СВЧ))
ПОЛНОСТЬЮ УДОВЛЕТВОРЕНА! ОГРОМНОЕ СПАСИБО ЗА ОКАЗАННУЮ ПОМОЩЬ!

3 отделение

СПАСИБО!
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
ВСЕМ БОЛЬШОЕ СПАСИБО!
МЕНЯ ВСЕ УСТРАИВАЕТ!
УЛУЧШИТЬ ПИТАНИЕ!
ОТН ШЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ЗАМЕЧАТЕЛЬНО! ЗА ЭТО ОТДЕЛЬНОЕ СПАСИБО!
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО, МЕНЯТЬ НИЧЕГО НЕ НУЖНО!
СПАСИБО ЗА ХОРОШЕЕ ОТНОШЕНИЕ И ВНИМАТЕЛЬНЫЙ ПЕРСОНАЛ!
У ВАС САМЫЕ ЛУЧШИЕ СОТРУДНИКИ! ЗДОРОВЬЯ ВСЕМ И РАДОСТИ!
И АДЕКВАТНЫХ ПАЦИЕНТОВ))
УВЕЛИЧИТЬ КОЛИЧЕСТВО ТУАЛЕТОВ И ДУШЕВЫХ)
БОЛЬШОЕ СПАСИБО ВРАЧУ!
У ВАС ВСЕ ПРЕКРАСНО!

4 отделение

РАЗНООБРАЗИТЬ МЕНЮ
ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО!
ВСЕ И ТАК ХОРОШО!
ВСЕ ОК
ВСЕМ ДОВОЛЬНА!
ОСТАВАТЬСЯ ВСЕГДА ТАКИМИ ЖЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫМИ!
НЕМНОГО РАЗНООБРАЗИТЬ МЕНЮ
В ОТДЕЛЕНИИ ВСЕ ПРЕКРАСНО! БЛАГОДАРЮ! ШИКАРНАЯ БИБЛИОТЕКА!
КУЧУГУРА О.А. ПРЕВОСХОДНЫЙ ДОКТОР! ОЧЕНЬ ВНИМАТЕЛЬНА!
ВСЕ ЗНАЕТ О СВОИХ ПАЦИЕНТАХ! ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ ВРАЧ
МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО! Е.В. КУНДУШ - ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ ВРАЧ!
Я ВСЕМ ДОВОЛЬНА! СПАСИБО!
ДОБАВИТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ОНЛАЙН - КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ!
ОГРОМНОЕ СПАСИБО МОЕМУ ДОКТОРУ ЕЛЕНЕ ВЛАДИМИРОВНЕ!

5 отделение

ТЕЛЕВИЗОР
БОЛЬШОЕ СПАСИБО
ВСЕ ОТЛИЧНО!
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО!
МНЕ ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ!
ВСЕ ПРОСТО ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
ОГРОМНОЕ СПАСИБО!

ХОЛОДИЛЬНИК В КАЖДУЮ ПАЛАТУ
ОГРОМНОЕ ВАМ СПАСИБО И НИЗКИЙ ПОКЛОН ОТ МЕНЯ!
ОТНОШЕНИЕ ПЕРСОНАЛА ПРОСТО ЗАМЕЧАТЕЛЬНОЕ! ОГРОМНОЕ СПАСИБО!
ДОБАВИТЬ В ПИТАНИЕ САЛАТЫ, ОВОЩИ, ФРУКТЫ
ПОСТАВИТЬ КУЛЕР В ОТДЕЛЕНИИ
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ВАШИ СТАРАНИЯ И ХОРОШЕЕ ОТНОШЕНИЕ К ПАЦИЕНТАМ!
БЛАГОДАРИЮ ВЕСЬ КОЛЛЕКТИВ ЗА ХОРОШЕЕ ОТНОШЕНИЕ И, ОСОБЕННО,
ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА КОНСТАНТИНОВУ Е.Р.
БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ЛЕЧЕНИЕ!
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО БОЛЬШОЕ!
ВСЕ ХОРОШО, КОФЕ БЫЛ ВКУСНЫЙ))
КАЧЕСТВО НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ!
СПАСИБО ЗА ВЕЖЛИВОСТЬ И ЗАБОТУ!
БОЛЬШОЕ СПАСИБО ОТ ВСЕГО СЕРДЦА ВСЕМ СОТРУДНИКАМ!
ПЕРСОНАЛ ОЧЕНЬ ВНИМАТЕЛЬНЫЙ! СПАСИБО!
ВСЕ НА ДОЛЖНОМ УРОВНЕ!
СПАСИБО БОЛЬШОЕ! ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!
СПАСИБО ВСЕМ! МЕДСЕСТРЫ И САНИТАРОЧКИ ОЧЕНЬ ДУШЕВНЫЕ!
ВСЕМ ОГРОМНОЕ СПАСИБО! ВСЕ МОЛОДЦЫ!
У ВАС ВСЕ СУПЕР!
ВЫ МОЛОДЦЫ!
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО, ВЫ БОЛЬШИЕ МОЛОДЦЫ!
ХОЛОДИЛЬНИК В ПАЛАТУ
УСТАНОВИТЬ КУЛЕР, РАКОВИНЫ В ПАЛАТЫ
ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ. СПАСИБО!
БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ВАШУ РАБОТУ!
ПОСТАВИТЬ В ОТДЕЛЕНИИ ЧАЙНИК И СВЧ
БУДЬТЕ ЗДОРОВЫ И СЧАСТЛИВЫ! СПАСИБО!

Урологическое отделение

ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО!
ПРОДОЛЖАЙТЕ В ТОМ ЖЕ ДУХЕ!
ОГРОМНОЕ СПАСИБО ВРАЧАМ ОТДЕЛЕНИЯ, А ТАКЖЕ
ДАШЕНЬКЕ И СЕРАФИМЕ!
ВСЕМ ДОВОЛЬНА! СПАСИБО БОЛЬШОЕ!
В КАЖДУЮ ПАЛАТУ ХОЛОДИЛЬНИК И ТВ
ПОВЕСИТЬ ЗЕРКАЛА
В ЦЕЛОМ, ВСЕ ХОРОШО! ЗАБОТА - ЭТО ЛУЧШЕЕ, ЧТО МОГУТ ДАТЬ))

Хирургическое отделение

СПАСИБО, ВСЕ ХОРОШО!
ВСЕ ОТЛИЧНО!
ОТЛИЧНО!
ДОВОЛЬНА ВСЕМ!
УДОВЛЕТВОРЕН ВСЕМ!
У ВАС ВСЕ ОТЛИЧНО! МОЛОДЦЫ! СПАСИБО БОЛЬШОЕ!
СПАСИБО ВСЕМ! ЗДОРОВЬЯ ВАМ!
СПАСИБО ВАМ БОЛЬШОЕ ЗА ВАШИ УМЕЛЫЕ РУКИ И УМНЫЕ ГОЛОВЫ!
ВСЁ ЗДОРОВО! ВСЕМ ЗДОРОВЬЯ!
БЛАГОДАРНОСТЬ ВРАЧАМ И ВСЕМУ ПЕРСОНАЛУ!
БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ВАШ БЛАГОРОДНЫЙ ТРУД И НИЗКИЙ ВАМ ПОКЛОН!
СПАСИБО, ВСЁ УСТРОИЛО!
ПОБОЛЬШЕ ТАКИХ ВРАЧЕЙ И МЕД.ПЕРСОНАЛА, КАК В ХИРУРГИИ БОЛЬНИЦЫ №4! СПАСИБО!

ВСЕ ХОРОШО, ЕДА ВКУСНАЯ, ЧИСТО, УЮТНО, МОЛОДЦЫ!
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ВСЕМУ МЕДПЕРСОНАЛУ!
ВСЕ НА УРОВНЕ! СПАСИБО!
ВЫРАЖАЮ БЛАГОДАРНОСТЬ ВСЕМ СОТРУДНИКАМ ОТДЕЛЕНИЯ!
ТАК ДЕРЖАТЬ!
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО! ПЕРСОНАЛ ПРОСТО ЧУДО!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за сентябрь 2020 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %	в опед.	в %
Объяснение врача о состоянии	893	97,8	18	2,0	2	0,2	0	0,0
Внешний вид персонала	911	99,8	2	0,2	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	909	99,6	4	0,4	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	885	96,9	24	2,6	3	0,3	1	0,1
Качество питания	798	87,4	90	9,9	20	2,2	5	0,5
Среднее значение	879	96,3	28	3,0	5	0,5	1	0,1

Среднее значение по больнице составило 96,3%, 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 сентябрь 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Аусханова

Год: 2020

ОТД.

Все

Период с:

Сентябрь

по

Сентябрь

Всего анкет выбрано: 729

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	727				
Ж					
М	2	728	1	0	0
Нет ответа:	0				
Ваш возраст:					
До 25 лет	101	728	1	0	0
26-35 лет	290	727	0	1	1
36-45 лет	163				
46-55 лет	75				
56-70 лет	87				
старше 71	13				
Нет ответа:	0				
Оцените степень удовлетворения:					
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
До 30 минут	399	715	12	2	0
От 30 минут до 1 часа	247	727	2	0	0
Свыше часа (укажите)	83	725	4	0	0
Нет ответа:	0	704	21	3	1
		628	77	20	4
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
Да	Не очень	Нет			
Врачи	2	0			0
Медсёстры	4	2			728
Санитарки	2	1			1
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
Раз в день	696				0
Раз в 2 дня	24				0
Раз в 3 дня	8				729
Другое	1				
Нет ответа:	0				

Год: 2020

Отд. ▼

Все

▼

Период с:

Сентябрь ▼

по

Сентябрь ▼

Всего анкет выбрано:

729

Отчёт по анкетам
в %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	99,7%			
	М	0,3%			
Нет ответа:		99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:	Медсёстры	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
	Санитарки	99,7%	0,0%	0,1%	0,1%
До 25 лет		13,9%			
26-35 лет		39,8%			99,6%
36-45 лет		22,4%			0,4%
46-55 лет		10,3%			0,0%
56-70 лет		11,9%			0,0%
старше 71		1,8%			0,0%
Нет ответа:		0,0%			
Оцените степень удовлетворения:					
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
До 30 минут	98,1%	1,6%	0,3%	0,0%	
От 30 минут до 1 часа	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	
Свыше часа (укажите)	99,5%	0,5%	0,0%	0,0%	
Нет ответа:	96,6%	2,9%	0,4%	0,1%	
	86,1%	10,6%	2,7%	0,5%	
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
Врачи	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Медсёстры	99,2%	0,5%	0,3%	0,0%	99,9%
Санитарки	99,6%	0,3%	0,1%	0,0%	0,1%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
Раз в день					0,0%
Раз в 2 дня					0,0%
Раз в 3 дня					100,0%
Другое					
Нет ответа:					

Год: 2020

Отд. Хирургическое

Период с: Сентябрь

по

Сентябрь

125

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?									
Ваш пол:		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
Ж	62	125	0	0	0				
М	63	125	0	0	0				
Нет ответа:		124	0	0	1				
Ваш возраст:									
До 25 лет		11							
26-35 лет		21				122			
36-45 лет		17				2			
46-55 лет		11				0			
56-70 лет		44				1			
старше 71		21							
Нет ответа:		0							
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?									
До 30 минут		74	120	5	0				
От 30 минут до 1 часа		38	125	0	0				
Свыше часа (укажите)		13	125	0	0				
Нет ответа:		0	124	1	0				
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?									
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
Врачи		125	0	0	0				
Медсёстры		125	0	0	0				
Санитарки		124	0	1	0				
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?									
Раз в день		121							
Раз в 2 дня		2							
Раз в 3 дня		1							
Другое		0							
Нет ответа:		1				125			
Объяснением врача вашего состояния									
		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:				
Внешним видом персонала		120	5	0	0				
Чистотой в помещениях		125	0	0	0				
Температурным режимом в помещениях		124	1	0	0				
Качеством питания		116	8	0	1				
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?									
Да, укажите									
Нет					0				
Нет ответа:					125				
Кто инициатор благодарения?									
Я сам(а)					0				
Сотрудник					0				
Нет ответа:					125				

Год: 2020

Отд.

Хирургическое

Период с:

Сентябрь

по

Сентябрь

125

Отчёт по анкетам
в %

Ваш пол:		49,6%		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Нет ответа:	
Ж	М	Да	Нет	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет
		100,0%	0,0%	96,0%	4,0%	0,0%	0,0%
М		100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:		99,2%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Ваш возраст:		8,8%		Вы удовлетворены пребыванием в больнице?		97,6%	
До 25 лет		16,8%		Полностью удовлетворён		1,6%	
26-35 лет		13,6%		Частично удовлетворён		0,0%	
36-45 лет		8,8%		Не удовлетворён (чем)		0,0%	
46-55 лет		35,2%		Нет ответа:		0,8%	
56-70 лет		16,8%		Оцените степень удовлетворения:			
старше 71		0,0%		Уд.		Ч.уд.	
Нет ответа:				96,0%		4,0%	
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		59,2%		Объяснением врача вашего состояния		0,0%	
До 30 минут		30,4%		Внешним видом персонала		0,0%	
От 30 минут до 1 часа		10,4%		Чистотой в помещениях		0,0%	
Свыше часа (укажите)		0,0%		Температурным режимом в помещениях		0,0%	
Нет ответа:				Качеством питания		0,8%	
				92,8%		6,4%	
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
Да		Нет		Да, укажите		0,0%	
100,0%		0,0%		Нет		100,0%	
Медсёстры		0,0%		Нет ответа:		0,0%	
100,0%		0,0%		Кто инициатор благодарения?			
Санитарки		0,8%		Я сам(а)		0,0%	
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?		96,8%		Сотрудник		0,0%	
Раз в день		1,6%		Нет ответа:		100,0%	
Раз в 2 дня		0,8%					
Раз в 3 дня		0,0%					
Другое		0,8%					
Нет ответа:							