

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

стационарное лечение в сентябре 2021 года

Всего в сентябре 2021 года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1454 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1400 человек, с учетом поступивших в августе (100%), из них 105 по поводу медицинского аборта.

В сентябре 2021 года было заполнено анкет в стационаре - 1068 (76,2%);
- отказались заполнять анкеты в стационаре - 332 человек (23,8%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	183	140	76,5%	
2отд.	156	133	85,3%	
3отд.	135	119	88,1%	
4отд.	260	144	55,4%	105
5отд.	272	194	71,3%	
Урологическое	209	188	90,0%	
Хирургическое	185	150	81,1%	
Все	1400	1068	78,2%	105

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	
	Число	%	Число	%	Число	%	Число	%
Гинекология	414	56,7	242	33,2	65	8,9	9	1,2
Урология	104	55,3	64	34,0	20	10,6	0	0,0
Хирургия	70	46,7	55	36,7	23	15,3	2	1,3
Всего:	588	52,9	361	34,6	108	11,6	11	0,8

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 опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	720	98,6	0	0,0	0	0,0	10	1,4
Урология	187	99,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Хирургия	150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1057	99,4	0	0,0	0	0,0	11	0,6
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	718	98,4	3	0,4	1	0,1	8	1,1
Урология	187	99,5	0	0,0	1	0,5	0	0,0
Хирургия	150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1055	99,3	3	0,1	2	0,2	8	0,4
Отделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	718	98,4	0	0,0	0	0,0	12	1,6
Урология	187	99,5	0	0,0	0	0,0	1	0,5
Хирургия	150	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1055	99,3	0	0,0	0	0,0	13	0,7
Среднее значение	1055,7	99,3	1,0	0,0	0,7	0,1	10,7	0,6

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 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

09

1 отделение

все отлично

все хорошо

спасибо

спасибо!

все хорошо!

все отлично!

спасибо!!!

все супер!

замечательный персонал

сделать отдельное помещение для курящих

все замечательно, спасибо за ваш труд.

все нормально!

все хорошо, спасибо, что вы есть. успехов во всем.

продолжать в том же духе! благодарю за качество оказанной помощи и теплое обслуживание. всем здоровья и процветания!

хороший персонал

более комфортабельные душевые комнаты

2 отделение

туалетную бумагу:)

все ок! главное, что здесь оказывается качественная профессиональная

помощь! а это не везде так, к сожалению.
замените кулер!

3 отделение

все хорошо
микроволновку
питание
спасибо
улучшить питание
ничего
все хорошо!
все замечательно!
все в порядке
кондиционер
розетки, кондиционер, микроволновку
комната отдыха, туалетная бумага
изменить рацион питания (завтрак, ужин)
все без претензий
поменяйте персонал пищеблока, ну стыдно так готовить.
работа построена слаженно, все замечательно. Большое спасибо!
повесить зеркало в палате над раковиной
чаще менять урны в туалетных комнатах, улучшить качество питание для беременных
ничего, качество оказываемых услуг удовлетворительное
ванные, питание
изменить частоту посещений врача, так же пересмотреть график питания (для беременных уж слишком редко кормят)
желательно на час по раньше подавать завтрак, а ужин на час позже.
уже не первый раз нахожусь в данном отделении. персонал всегда относится с пониманием, внимательно относятся к проблемам.
пребыванием в больнице полностью удовлетворена! спасибо огромное всему персоналу отделения!! всем здоровья!
вроде все хорошо. спасибо большое всем.
все хорошо, с качеством оказания услуг полный порядок. быстро, качественно результативно. большая благодарность персоналу и лечащему врачу
хотелось, чтобы завтрак был по раньше. добавить в рацион овощи.
поработать над меню.
убрать ванны и поставить душ, либо душевые поддоны
поменять ванны на душевые поддоны.
в палатах душно очень.
все удовлетворяет
все отлично, улучшать ничего не нужно

4 отделение

все хорошо
спасибо
ничего
спасибо!
разнообразить питание
в отделение нету микроволновки, электрического чайника, чтобы пить горячий

чай или кофе. спасибо огромное докторам и мед.персоналу!!
разместить на этаже чайник
поставить куллер в отделение, а так все молодцы!
проводить пациентов до корпуса хотя бы, заблудиться можно!
и так все хорошо!
поставить кофейный аппарат на этаже, не хватает аптеки в больнице, шторы на
солнечной стороне нужны, поставить аппарат со средствами гигиены.
сделать комнату досуга с телевизором

5 отделение

все отлично
все хорошо
спасибо
телевизор
улучшить питание
все очень хорошо
все понравилось
все замечательно
все устроило
все на высшем уровне
все хорошо!
благодарю
полностью удовлетворена
зеркало в палате
спасибо за все!
все хорошо, спасибо!
все супер!!!
мне все понравилось
меня все устраивает
все замечательно, спасибо!
аптечный киоск
все хорошо, я довольна
так держать
зеркало
все хорошо, телевизор
все доброжелательны
все услуги оказаны качественно, персонал доброжелательный
наладить душ, установить сиденье на унитаз
у вас все хорошо. спасибо за лечение!
все здорово, но можно в палатах сделать крючки под одежду и полотенчики
удовлетворена полностью
благодарю весь персонал за отношение и качество услуг! спасибо!
работа организована отлично, поэтому нет необходимости что-либо предлагать
все и так замечательно
спасибо, обслуживание хорошее
спасибо, очень комфортное пребывание, очень внимательный персонал.
все понятно и приятно. атмосфера благоприятна для выздоровления. большое
спасибо!
все нормально, за все спасибо!
повысить зарплату сотрудникам вашего отделения. ведь их работа очень нервная
и ответственная, т.к связана с людьми, с болеющими людьми, а значит с не очень
веселыми

в зоне биде и ванной установить поручни, в меню включить кисломолочные продукты(разнообразие добавить)
работать так же хорошо. спасибо вам!!!
не хватает одноразовых бумажных полотенец в комнатах для личной гигиены
установить сидушки на унитазаы.
спасибо. все отлично
меня все удовлетворило
выражаю сердечную искреннюю благодарность всем сотрудникам, спасающим жизнь и здоровье!!! спасибо за ваш труд!
мое мнение: у вас все просто замечательно. спасибо вам большое за внимание.
все замечательно, огромное спасибо
меня все устроило, персонал приветливый, внимательный. спасибо!!
качеством услуг довольна. благодарю за все
улучшить качество приготовления блюд
все отлично, спасибо за вашу работу.
все отлично. всем спасибо
повышайте уровень квалификации, оставайтесь такими же хорошими специалистами. спасибо!
спасибо за внимание, лечение, заботу!
спасибо за внимание.
повысить оплату труда
все замечательно, спасибо за вашу работу
меня все полностью устраивает
у вас все замечательно так же продолжать работать. спасибо вам!
по моему мнению, все замечательно. персонал отзывчивый, доброжелательный
весь обслуживающий персонал очень хороший (как будто знает 100 лет)
повысить з/п таким врачам, за их отношение и помощь.
весь персонал начиная с санитарок очень хороший, доброжелательный (очень хорошие люди)
продолжать работать. спасибо
установить раковины в палатах для мытья рук
все очень хорошо! за все спасибо!
покрасить стены
осветить стены в палатах веселой краской. установить ТВ.
чтобы государство выделяло больше финансов на медицину
спасибо за оказанную помощь
все замечательно, меня все устроило.

Урологическое отделение

все устраивает
поставить телевизор
все понравилось
спасибо!
все хорошо!
все отлично!
большое спасибо!
так держать!
всем спасибо!
спасибо, все супер
очень качественные и профессиональные услуги!
все на очень высоком уровне! спасибо!
очень благодарна персоналу урологического отделения!

все на должном уровне!
 все отлично! лучшая больница и врачи
 надо мяса
 по моему мнению, улучшений не требуется
 большое человеческое спасибо врачам за внимательное и доброжелательное отношение!

Хирургическое отделение

все хорошо
 поставить телевизор
 улучшить питание
 доступ к wi-fi
 поменять кровати
 кнопку вызова персонала
 все хорошо, спасибо!
 все отлично! молодцы!
 спасибо всему медперсоналу!
 сделать wi-fi во всех палатах
 спасибо вам, вы очень добры!
 установить кнопку вызова персонала
 больше розеток в палате
 будьте здоровы
 меня все устраивает
 сделать больше розеток в палате
 установить раковины в палатах, кнопку вызова персонала
 большое спасибо лечащему врачу лютину е.в. и всему медперсоналу!
 все здорово!
 большое спасибо, всем здоровья!
 качеством услуг довольна!

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

Показатель	Полностью удовлетворен		Частично удовлетворен		Не удовлетворен		Нет ответа	
	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Объяснение врача о состоянии	1051	98,5	14	1,3	0	0,0	3	0,2
Внешний вид персонала	1063	99,7	1	0,1	1	0,1	3	0,2
Чистота в помещениях	1050	98,7	13	0,9	1	0,1	4	0,3
Температурный режим	1045	98,5	18	1,1	2	0,3	3	0,2
Качество питания	992	95,5	55	3,2	10	0,6	11	0,6
Среднее значение	1040	98,2	20	1,3	3	0,2	5	0,3

Среднее значение по больнице составило 98,2%, 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 сентябрь 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
 Руководитель ИСС
 Е.А.Белоногова

Год: 2021

Отд.

Хирургическое

Период с:

Сентябрь

по

Сентябрь

Всего анкет выбрано: 150

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ваш пол:	Ж	87			
	М	61			
Нет ответа:		150	0	0	0
Ваш возраст:	До 25 лет	2			
	26-35 лет	18			
	36-45 лет	18			150
	46-55 лет	23			0
	56-70 лет	31			0
	старше 71	41			0
Нет ответа:		19			0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?	До 30 минут	70			
	От 30 минут до 1 часа	55			
	Свыше часа (укажите)	23			
Нет ответа:		2			
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?		Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
	Да	147	3	0	0
	Нет	150	0	0	0
Врачи		149	1	0	0
Медсёстры		149	1	0	0
Санитарки		149	1	0	0
Нет ответа:		148	1	1	0
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
	Да, укажите				0
	Нет				150
Нет ответа:					0
Кто инициатор благодарения?					
	Я сам(а)				0
	Сотрудник				0
Нет ответа:					150
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
	Раз в день	149			
	Раз в 2 дня	0			
	Раз в 3 дня	0			
	Другое	0			
Нет ответа:		1			

Год: 2021

Отд. Урологическое

Период с: Сентябрь

по: Сентябрь

Всего анкет выбрано: 188
 Отчёт по анкетам
 В %

Ваш пол:		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?	
Ж	43,1%	Да	Нет
М	56,4%	99,5%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>		0,0%	0,5%
Ваш возраст:		99,5%	0,0%
До 25 лет	8,5%	99,5%	0,0%
26-35 лет	12,8%	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?	
36-45 лет	14,9%	Полностью удовлетворён	
46-55 лет	11,2%	Частично удовлетворён	
56-70 лет	36,2%	Не удовлетворён (чем)	
старше 71	14,9%	<i>Нет ответа:</i>	
<i>Нет ответа:</i>		96,3%	
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		Оцените степень удовлетворения:	
До 30 минут	55,3%	Уд.	Ч.уд.
От 30 минут до 1 часа	34,0%	99,5%	0,5%
Свыше часа (укажите)	10,6%	99,5%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>		98,9%	0,0%
		98,9%	0,5%
		97,3%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?		Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?	
Да	Нет	Да, укажите	
100,0%	0,0%	Нет	
<i>Нет ответа:</i>		Нет	
Врачи	0,0%	99,5%	
Медсёстры	0,0%	0,5%	
Санитарки	0,0%	0,5%	
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?		Кто инициатор благодарения?	
Раз в День	99,5%	Я сам(а)	
Раз в 2 дня	0,5%	Сотрудник	
Раз в 3 дня	0,0%	<i>Нет ответа:</i>	
Другое	0,0%	100,0%	
<i>Нет ответа:</i>			

Год: 2021

▼

Отд.

Все

▼

Период с:

Сентябрь

▼

по

Сентябрь

▼

Всего анкет выбрано: 730

Отчёт по анкетам

в отн. ед.

Ваш пол:		Ж		729	
М	0	Врачи	720	Не очень	0
Нет ответа:		Медсёстры	718	3	1
Ваш возраст:		Санитарки	718	0	0
До 25 лет		691			
26-35 лет		29			
36-45 лет		2			
46-55 лет		8			
56-70 лет		8			
старше 71		8			
Нет ответа:		8			
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?		Оцените степень удовлетворения:			
До 30 минут	414	Уд.	717	Ч.уд.	10
От 30 минут до 1 часа	242	Не уд.	0	Нет	0
Свыше часа (укажите)	65	Уд.	726	Ч.уд.	1
Нет ответа:	9	Уд.	715	Ч.уд.	11
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?		Уд.	710	Ч.уд.	16
Врачи	3	Уд.	661	Ч.уд.	50
Медсёстры	7	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
Санитарки	80	Да, укажите	1		
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?		Нет	717		
Раз в день	706	Нет ответа:			
Раз в 2 дня	5	12			
Раз в 3 дня	3	Кто инициатор благодарения?			
Другое	1	Я сам(а)			
Нет ответа:		Сотрудник			
		Нет ответа:			
		729			

Год: 2021

Отд. Все

Период с: Сентябрь

по: Сентябрь

Отчёт по анкетам
В %

730

Всего анкет выбрано:

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?		Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?	
Да	Не очень	Да	Нет
99,9%	0,0%	99,9%	0,1%
98,6%	0,0%	99,0%	0,0%
98,4%	0,4%	98,6%	0,1%
98,4%	0,0%	88,8%	0,3%
Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
Полностью удовлетворён		Я сам(а)	
36,0%	94,7%	Сотрудник	
26,8%	4,0%	Нет ответа:	
11,2%	0,3%	96,7%	
7,5%	1,1%	0,7%	
2,2%	1,6%	0,4%	
1,2%	1,1%	0,1%	
Оцените степень удовлетворения:			
Объяснением врача вашего состояния		Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	
Внешним видом персонала		Раз в 2 дня	
Чистотой в помещениях		Раз в 3 дня	
Температурным режимом в помещениях		Другое	
Качеством питания		Нет ответа:	
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?		2,1%	
Да, укажите		Нет	
Нет		Нет	
Нет ответа:		Нет	
98,2%		96,7%	
99,5%		0,7%	
97,9%		0,4%	
97,3%		0,1%	
90,5%		0,0%	
Уд.		0,0%	
Ч.уд.		0,1%	
Не уд.		0,3%	
Нет ответа:		0,3%	
1,4%		1,2%	
0,1%		1,4%	
1,5%		0,1%	
2,2%		0,3%	
6,8%		1,4%	
0,0%		0,1%	
0,1%		98,2%	
0,1%		1,6%	
0,3%		0,1%	
1,2%		0,0%	
1,4%		99,9%	