

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

стационарное лечение в сентябре 2022 года

Всего в сентябре 2023 года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1350 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1374 человек, с учетом поступивших в августе (100%), из них 79 по поводу медицинского аборта.

В сентябре 2023 года было заполнено анкет в стационаре - 1149 (87,2%) человек; отказались заполнять анкеты в стационаре - 168 (12,8%) человек.

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	204	148	72,5%	
2отд.	128	120	93,7%	
3отд.	136	129	94,8%	
4отд.	212	114	53,8%	79
5отд.	302	284	94,0%	
Урологическое	198	196	99,0%	
Хирургическое	194	141	72,7%	
Все	1374	1132	82,9%	79

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	270	34,0	373	46,9	152	19,1	0	0,0
Урология	46	23,5	122	62,2	28	14,3	0	0,0
Хирургия	59	41,8	60	42,6	22	15,6	0	0,0
Всего:	375	33,1	555	50,6	202	16,3	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 отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %	в отн.ед.	в %
Гинекология	794	99,9	0	0,0	1	0,1	0	0,0
Урология	196	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1131	100,0	0	0,0	1	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	795	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	196	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1132	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	795	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	196	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	141	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1132	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1132	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за сентябрь 2023 года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. Большое количество пожеланий относительно улучшения качества питания, туалетной бумаги. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год

2023

Месяц

09

1 отделение

Все отлично
 Все прекрасно
 Все устраивает
 Все хорошо
 Спасибо
 Все отлично, спасибо
 Все и так хорошо
 Все очень хорошо
 Все понравилось
 Все замечательно
 Качество питания
 Всем довольна
 Больше розеток
 Огромное спасибо
 Все на высшем уровне
 Благодарю всех
 Благодарю

Полностью удовлетворена
Все молодцы
Все на высоком уровне
Включать приятную музыку
Оставайтесь такими же хорошими
Все хорошо, спасибо огромное
Все хорошо, без нареканий
Всего хватает
Все супер, благодарность большая персоналу
Раковину в каждой палате
Супер
В приемном покое принимать в первую очередь тех, кто по скорой, не в общей очереди с теми, кто с поликлиники
Повесить шторку в душе
Все очень вежливые и доброжелательные
Побольше таких сотрудников

2 отделение

Все отлично
Все хорошо!
Отлично!
Хорошо работают
Спасибо большое! все хорошо
Ничего, все понравилось.
Спасибо!

3 отделение

Все отлично
Все прекрасно
Все хорошо
Мало овощей
Питание
Спасибо
Все отлично, спасибо
Все хорошо, спасибо
Спасибо за все
Туалетную бумагу в туалете
Микроволновка
Отлично
Все на высшем уровне
Все нормально
Благодарю
Туалетная бумага
Ремонт
Все устроило, спасибо!
Всем удовлетворена
Все было хорошо
Довольна
Все и так устраивает
Оставаться на том же уровне
Ремонт душевых
К персоналу претензий нет, в одном из туалетов плохой напор у сливного бачка
Ремонт, больше розеток, зона отдыха

Поменять скрипящие кровати, может поставить TV

Ремонт в ванной и туалете

ТВ

Персонал- умнички, спасибо

Ремонт душевой

Спасибо Вам

Спасибо за чутье и внимательное отношение всего персонала

Улучшить, ускорить качество работы приемного отделения

Все молодцы, всем довольна. Порадовало, что в отделении есть шкафчик с книгами.

Покрасить стены в палатах

Огромная благодарность всем

Узи в ночное время

4 отделение

Все отлично

Все хорошо

Питание

Спасибо

Все отлично, спасибо

Все хорошо, спасибо

Огромное спасибо

благодарю

Туалетная бумага

все очень хорошо, спасибо

И так все хорошо

Мыло

Добавить фруктов на полдник

Спасибо за заботу и оказанную помощь

Врачи здесь хорошие

Хорошо

5 отделение

Все отлично

Все прекрасно

Все устраивает

Все хорошо

Всем спасибо

Кулер

Микроволновку

Питание

Спасибо

Телевизор

Чайник

Все отлично, спасибо

Спасибо большое

Все хорошо, спасибо

Все очень хорошо

Спасибо всем

Спасибо за все

Все понравилось
Все замечательно
Все устроило
Всем довольна
Спасибо всем огромное
Качество отличное
Микроволновка
Все супер
все хорошо спасибо
Отлично
Огромное спасибо
Все на высшем уровне
Все отлично!
Все устроило, спасибо
Благодарю
Кнопки вызова мед. персонала
Полностью удовлетворена
Ремонт
Все ок
Все устраивает!
Все на должном уровне
Спасибо большое!
Все на отличном уровне
На высшем уровне
Все на высоком уровне
Чистота во всех помещениях, все доброжелательны
Восхищена, молодцы, спасибо!
Все на высоте, спасибо!
Туалетная бумага, а так все отлично
Все устроило, очень понравилась врач Литвинова Н.Я
Благодарю за все!
Увеличить время посещения родственников
Кнопки вызова
Нет зеркала в ванной, подушки неудобные
Все устроило отлично, спасибо
Прекрасно
Спасибо большое, молодцы
Все прекрасно и замечательно, спасибо
Все на хорошем уровне
Электрочайник, кулер, микроволновка
Все на достойном уровне
Ремонт душа и биде
Туалетная бумага и мыло для рук
Мыло, туалетная бумага, антисептик
Замечательно
Земной поклон всему персоналу, Литвиновой Н.Я.
Очень все хорошо, но не помешало бы убираться в биде, там много сильно воды
Удовлетворена полностью
Добавить сотрудников в приемный покой на утреннее время
Ремонт туалетов и душевых
Сменить скрипучие кровати
Уменьшить время нахождения в приемном отделении
Вы супер

Все прекрасно, спасибо
Отремонтировать замки в дверях туалетов
Удовлетворена
Улучшить состояние туалетов и комнат гигиены
Качество услуг достойное, персонал замечательный, не вижу потребности в дополнениях
Раковину в столовой для мытья посуды
В туалете сделать унитазы

Урологическое отделение

Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Всем спасибо
Микроволновку
Питание
Спасибо
Все очень хорошо
Спасибо, все хорошо
Спасибо за все
Все понравилось
Микроволновка
Полностью удовлетворена
Все нравится
Все на отличном уровне
Крючки в душевых
Предупреждать заранее пациента о операции что нужно иметь при себе
Кнопка вызова м/с, шкаф
Ободки в туалетах
Удовлетворен полностью
В душевых нет крючков
Большая благодарность всему персоналу
У вас все отлично
Понравилось
Неудобные кровати, холодно
Нет туалетной бумаги, поменять матрасы
Поменять кровати, нет туалетной бумаги
Разделить мужской и женский туалет

Хирургическое отделение

Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Спасибо
Телевизор
Спасибо большое
Все и так хорошо
Все хорошо, спасибо
Спасибо, все хорошо
Все замечательно
Большое спасибо

Спасибо за лечение
 Все хорошо спасибо
 Огромное спасибо
 Все нормально
 Полностью удовлетворена
 Поменять кровати
 Ремонт
 Все на должном уровне
 Раковину в палате
 За все спасибо!
 За все спасибо
 Очень хорошо
 Наличие крючков в палате и сан.узле
 Довольна, спасибо
 В палатах нет мест для умывания
 Ремонт и раковину в палатах
 Умывальник и зеркало в палате
 Увеличить время нахождения на улице
 Все прекрасно, огромная благодарность всем!
 Спасибо, молодцы
 Все идеально
 Все отлично, удовлетворена
 Прекрасные доктора и персонал
 Претензий и жалоб нет
 Претензий нет
 Все замечательно, благодарю
 Лучшие хирурги и персонал
 Все молодцы, но ремонт не мешает
 Все вполне устраивает
 Все и так прекрасно, очень хорошо
 Нет претензий, все хорошо
 Все прекрасно, спасибо
 Раковины в туалете
 Ускорить прием
 Все и так отлично, все молодцы

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за сентябрь 2023 года 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	1131	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Внешний вид персонала	1132	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1131	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1131	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1131	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0

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 отделений стационара, сформированный из единой базы данных, за сентябрь 2023 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2023	Отд.	Все	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь			
Всего анкет выбрано:				795	Отчёт по анкетам					
					В отн. ед.					
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?						
Ж				793	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:	
М				2	Врачи	794	0	1	0	
Нет ответа:				0	Медсёстры	795	0	0	0	
Ваш возраст:				Санитарки						
До 25 лет				107	795					0
26-35 лет				249	0					0
36-45 лет				210	0					0
46-55 лет				109	0					0
56-70 лет				106	0					0
старше 71				14	0					0
Нет ответа:				0	0					0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?						
До 30 минут				270	Полностью удовлетворён		794			
От 30 минут до 1 часа				373	Частично удовлетворён		1			
Свыше часа (укажите)				152	Не удовлетворён (чем)		0			
Нет ответа:				0	Нет ответа:		0			
					Оцените степень удовлетворения:					
					Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:		
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния						
До 30 минут				270	794		0		0	
От 30 минут до 1 часа				373	795		0		0	
Свыше часа (укажите)				152	794		1		0	
Нет ответа:				0	794		1		0	
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
Да				794	Да, укажите		0			
Не очень				0	Нет		795			
Нет				0	Нет ответа:		0			
Врачи				794	0		0			
Медсёстры				795	0		0			
Санитарки				795	0		0			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?						
Раз в день				794	Я сам(а)		0			
Раз в 2 дня				1	Сотрудник		0			
Раз в 3 дня				0	Нет ответа:		795			
Другое				0						
Нет ответа:				0						

Год:	2023	Отд.	Все	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь		
Всего анкет выбрано:				795	Отчёт по анкетам				
					в %				

Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?						
Ж				99,7%	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:	
М				0,3%	99,9%		0,0%		0,1%	
Нет ответа:				0,0%	100,0%		0,0%		0,0%	
Ваш возраст:				Санитарки						
До 25 лет				13,5%	100,0%					0,0%
26-35 лет				31,3%	0,0%					0,0%
36-45 лет				26,4%	0,0%					0,0%
46-55 лет				13,7%	0,0%					0,0%
56-70 лет				13,3%	0,0%					0,0%
старше 71				1,8%	0,0%					0,0%
Нет ответа:				0,0%	0,0%					0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?						
До 30 минут				34,0%	Полностью удовлетворён		99,9%			
От 30 минут до 1 часа				46,9%	Частично удовлетворён		0,1%			
Свыше часа (укажите)				19,1%	Не удовлетворён (чем)		0,0%			
Нет ответа:				0,0%	Нет ответа:		0,0%			
					Оцените степень удовлетворения:					
					Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:		
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния						
До 30 минут				34,0%	99,9%		0,0%		0,0%	
От 30 минут до 1 часа				46,9%	100,0%		0,0%		0,0%	
Свыше часа (укажите)				19,1%	99,9%		0,1%		0,0%	
Нет ответа:				0,0%	99,9%		0,1%		0,0%	
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?						
Да				99,9%	Да, укажите		0,0%			
Не очень				0,0%	Нет		100,0%			
Нет				0,0%	Нет ответа:		0,0%			
Врачи				99,9%	0,0%		0,0%			
Медсёстры				100,0%	0,0%		0,0%			
Санитарки				100,0%	0,0%		0,0%			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?						
Раз в день				99,9%	Я сам(а)		0,0%			
Раз в 2 дня				0,1%	Сотрудник		0,0%			
Раз в 3 дня				0,0%	Нет ответа:		100,0%			
Другое				0,0%						
Нет ответа:				0,0%						

Год:	2023	Отд.	Урологическое	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь		
Всего анкет выбрано: 196				Отчёт по анкетам					
				В отн. ед.					
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?					
Ж			85	Да		Не очень		Нет	Нет ответа:
М			111	Врачи	196	0	0	0	0
Нет ответа:			0	Медсёстры	196	0	0	0	0
Ваш возраст:				Санитарки					
До 25 лет			17	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
26-35 лет			22	Полностью удовлетворён					196
36-45 лет			35	Частично удовлетворён					0
46-55 лет			21	Не удовлетворён (чем)					0
56-70 лет			60	Нет ответа:					
старше 71			41	Оцените степень удовлетворения:					
Нет ответа:			0	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:		
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния					
До 30 минут			46	Внешним видом персонала	196	0	0	0	0
От 30 минут до 1 часа			122	Чистотой в помещениях	196	0	0	0	0
Свыше часа (укажите)			28	Температурным режимом в помещениях	196	0	0	0	0
Нет ответа:			0	Качеством питания	196	0	0	0	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
	Да	Не очень	Нет	Да, укажите					
Врачи	196	0	0	Нет					196
Медсёстры	196	0	0	Нет ответа:					
Санитарки	196	0	0	Кто инициатор благодарения?					
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)					
Раз в день			196	Сотрудник					0
Раз в 2 дня			0	Нет ответа:					
Раз в 3 дня			0						196
Другое			0						
Нет ответа:			0						

Год:	2023	Отд.	Урологическое	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь		
Всего анкет выбрано: 196				Отчёт по анкетам					
				В %					
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?					
Ж			43,4%	Да		Не очень		Нет	Нет ответа:
М			56,6%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Санитарки					
До 25 лет			8,7%	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?					
26-35 лет			11,2%	Полностью удовлетворён					100,0%
36-45 лет			17,9%	Частично удовлетворён					0,0%
46-55 лет			10,7%	Не удовлетворён (чем)					0,0%
56-70 лет			30,6%	Нет ответа:					
старше 71			20,9%	Оцените степень удовлетворения:					
Нет ответа:			0,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:		
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния					
До 30 минут			23,5%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа			62,2%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)			14,3%	Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Качеством питания	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
	Да	Не очень	Нет	Да, укажите					
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Нет					100,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:					
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	Кто инициатор благодарения?					
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)					
Раз в день			100,0%	Сотрудник					0,0%
Раз в 2 дня			0,0%	Нет ответа:					
Раз в 3 дня			0,0%						100,0%
Другое			0,0%						
Нет ответа:			0,0%						

Год:	2023	Отд.	Хирургическое	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь	
Всего анкет выбрано: 141				Отчёт по анкетам				
				В отн. ед.				
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
Ж			90	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:
М			51	Врачи	141	0	0	0
Нет ответа:			0	Медсёстры	141	0	0	0
Ваш возраст:				Санитарки				
До 25 лет			14	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?				
26-35 лет			17	Полностью удовлетворён				141
36-45 лет			36	Частично удовлетворён				0
46-55 лет			23	Не удовлетворён (чем)				0
56-70 лет			34	Нет ответа:				
старше 71			17	Оцените степень удовлетворения:				
Нет ответа:			0	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния				
До 30 минут			59	Внешним видом персонала	141	0	0	0
От 30 минут до 1 часа			60	Чистотой в помещениях	141	0	0	0
Свыше часа (укажите)			22	Температурным режимом в помещениях	141	0	0	0
Нет ответа:			0	Качеством питания	141	0	0	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
	Да	Не очень	Нет	Нет	Да, укажите			
Врачи	141	0	0	Нет				141
Медсёстры	141	0	0	Нет ответа:				
Санитарки	141	0	0	Кто инициатор благодарения?				
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)				
Раз в день			141	Сотрудник				0
Раз в 2 дня			0	Нет ответа:				
Раз в 3 дня			0					141
Другое			0					
Нет ответа:			0					

Год:	2023	Отд.	Хирургическое	Период с:	Сентябрь	по	Сентябрь	
Всего анкет выбрано: 141				Отчёт по анкетам				
				В %				
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
Ж			63,8%	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:
М			36,2%	Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Санитарки				
До 25 лет			9,9%	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?				
26-35 лет			12,1%	Полностью удовлетворён				100,0%
36-45 лет			25,5%	Частично удовлетворён				0,0%
46-55 лет			16,3%	Не удовлетворён (чем)				0,0%
56-70 лет			24,1%	Нет ответа:				
старше 71			12,1%	Оцените степень удовлетворения:				
Нет ответа:			0,0%	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:	
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Объяснением врача вашего состояния				
До 30 минут			41,8%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа			42,6%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)			15,6%	Температурным режимом в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:			0,0%	Качеством питания	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
	Да	Не очень	Нет	Да, укажите	0,0%			
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Нет	100,0%			
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:				
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	Кто инициатор благодарения?				
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)				
Раз в день			100,0%	Сотрудник				0,0%
Раз в 2 дня			0,0%	Нет ответа:				
Раз в 3 дня			0,0%					100,0%
Другое			0,0%					
Нет ответа:			0,0%					

Исполнитель:
И. О. Руководителя ИСС
Г.В. Бакланова