

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших стационарное лечение в октябре 2021 года

Всего в октябре **2021** года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1484 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1415 человек, с учетом поступивших в сентябре (100%), из них 93 по поводу медицинского абортов.

В октябре **2021 года** было заполнено анкет в стационаре - 1078 (76,2%); отказались заполнять анкеты в стационаре - 337 человек (23,8%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	180	110	61,1%	
2отд.	170	158	92,9%	
3отд.	145	124	85,5%	
4отд.	251	164	65,3%	93
5отд.	267	211	79,1%	
Урологическое	213	154	72,3%	
Хирургическое	189	157	83,1%	
Все	1415	1078	77,1%	93

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	445	58,0	274	35,7	48
Урология	68	44,2	60	39,0	26
Хирургия	70	44,6	77	49,0	10
Всего:	583	48,9	411	41,2	84
					9,9
				0	0,0
					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	765	99,7	2	0,3	0	0,0	0	0,0
Урология	153	99,4	1	0,6	0	0,0	0	0,0
Хирургия	157	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1075	99,7	3	0,3	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	767	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	153	99,4	1	0,6	0	0,0	0	0,0
Хирургия	157	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1077	99,8	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Одделение	Санитарки							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %	в отпел.	в %
Гинекология	764	99,6	2	0,3	0	0,0	1	0,1
Урология	154	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	157	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1075	99,9	2	0,1	0	0,0	1	0,0
Среднее значение	1075,7	99,8	2,0	0,2	0,0	0,0	0,3	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 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

10

1 отделение

все устраивает

все хорошо

спасибо

все хорошо!

меню для вегетарианцев, неудобные уборные, учитывая после операционные потребности

благодарю всех , кто помог мне после операции: м/с Светлану Юрьевну Гольцман,

сан. Любимову Татьяну Николаевну, доктора: Бридову Е.И. Все замечательно! всему персоналу желаю крепкого здоровья!

ничего, все достаточно хорошо организованно

спасибо всему персоналу отделения за заботу, внимание и хорошее лечение.

благополучия и процв тания всему вашему коллективу

все на высшем уровне. мне очень понравилось

сделать ремонт в операционной (потолки покрашены, не соответствуют требованиям СанПин обработки операционных) все должно быть в кафеле!!! хочется, чтобы питание было лучше

2 отделение

все хорошо!

3 отделение

все отлично
все хорошо
спасибо
улучшить качество питания
дежурный врач в выходные дни
сделать ремонт в уборных комнатах и повысить качество питания
вкусно го овить, много зелени в блюдах
питание!
все хорошо
улучшить качество питания
все замечательно, за все спасибо
все понравилось. персонал отзывчивый, всегда все объясняет.
спасибо большое!
спасибо
в палатах очень душно даже при закрытых батареях
пер смотреть меню, чтобы оно соответствовало рациону беременных женщин
услуги оказаны хорошо, всем удовлетворена
все отлично

4 отделение

все отлично
все прекрасно
все хорошо
чайник
пересмотреть питание
поставить кулер
все хорошо!
все прекрасно!
все отлично! спасибо!
приобрести чайник
мне все понравилось
ничего. все хорошо
установить чайник, чтобы была горячая вода, иногда очень охото выпить горячего чаю и успокоится
дать возможность пациентам брать кипяток и разогреть пищу
все очень хорошо!!!
отдельный кабинет УЗД для стационара, аптека
представляйте горячую воду пациентам, чтобы они могли пить свои напитки или кофе!
все отлично! но в отделении не хватает чайника, хочется горячего чая, кофе
улучшить качество приготовления блюд, разнообразить меню
все хорошо!!!
все хорошо!
все было очень хорошо! все любезны и внимательны! спасибо вам за это!
я полностью удовлетворена качеством оказываемых услуг.
желаю всему коллективу здоровья, успехов, благополучия и по больше

благодарных пациентов!

5 отделение

все отлично

все устраивает

все хорошо

все хорошо, спасибо

спасибо большое, все отлично

все отлично, спасибо!

все отлично!

все удовлетворяет

довольна всем, спасибо!

установить раковину в палате, биде

нужны телевизор и микроволновая печь

по моему мнению все отлично

благодарна за все!!!

желательно раковину в палате

пожелание, хотелось бы чтобы в палате стояла раковина маленькая, и маленький телевизор.

внести в анкету для госпитализации пациента: дополнительно: 1. пеленка одноразовая не промокающая; 2. наличие двух тарелок; 3. наличие дополнительных масок; 4. конверт для извещения о результатах анализа благодарю за все! лучше не бывает!!!

спасибо огромное за вашу доброжелательность и заботу к нам, успехов в вашей работе

спасибо сотрудникам за внимание, чуткость и доброту

на время прохождения лечения довольна персоналом и вниманием.

благодарю

небольшую аптеку

спасибо за работу

спасибо всем!!!

весь персонал высококвалифицированный, внимательный, доброжелательный.

качество обслуживания на высшем уровне, спасибо

благодарю за все! приятно удивлена качеством обслуживания!

все отлично, спасибо!

у вас и так все отлично!!! спасибо!!

спасибо большое за все!!!

спасибо, вы молодцы

Урологическое отделение

все хорошо

улучшить питание

телевизор, место для курения

спасибо за ваш труд!

приобрести современным оборудованием

проводить ремонт, закупать больше необходимых материалов

вы супер!

приобрести новое оборудование

цветы в палате, холодильник
поддерживать уровень
большое спасибо, меня все устраивает
все вполне устраивает
очень рад, что у нас рядом есть такие хорошие специалисты
в туалетных комнатах предусмотреть наличие дезодорантов

Хирургическое отделение

все устраивает
все хорошо
микроволновую печь
нет телевизора
все идеально
меня все устраивает. спасибо
меня все устроило
все замечательно! молодцы!!!
поставить микроволновку
всем довольна. по возможности организовать отдельные боксы для неадекватных пациентов
комнату для курение
спасибо вам! и так все как надо!
улучшить разнообразие блюд
спасибо докторам и всему мед. персоналу за чуткое отношение!
все очень достойно
кондиционер, микроволновая печь
я доволен из всех вас, я рада что врачи хорошо обо мне позаботились, спасибо
всем докторам
обязать владельцев сотовых телефонов, смартфонов, планшетов и иных гаджетов
иметь при себе переносную гарнитуру(наушники)
оставаться такими же доброжелательными, внимательными.
и так все хорошо!
у вас все и так отлично! вы все большие молодцы!!! спасибо вам!!!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за октябрь 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	1051	98,1	16	1,9	1	0,1	0	0,0
Внешний вид персонала	1077	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1065	98,7	11	0,9	1	0,1	1	0,1
Температурный режим	1064	98,4	13	1,5	1	0,1	0	0,0
Качество питания	1029	96,8	44	2,9	5	0,2	0	0,0
Среднее значение	1057	98,4	17	1,5	2	0,1	0	0,0

Среднее значение по больнице составило 98,4%, 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 октябрь 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Руководитель ИСС
Е.А.Белоногова

Год:

2021 ▾

Отд.

Все ▾

Период с: Октябрь ▾

по Октябрь ▾

Всего анкет выбрано:

767

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ж	767			0
М	0			0
<i>Нет ответа:</i>				0
Ваш возраст:				
До 25 лет	130			1
26-35 лет	278			1
36-45 лет	231			1
46-55 лет	68			1
56-70 лет	51			0
старше 71	8			0
<i>Нет ответа:</i>	1			0
Оцените степень удовлетворения:				
	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				
До 30 минут	445	757	9	1
От 30 минут до 1 часа	274	766	1	0
Свыше часа (укажите)	48	758	8	0
<i>Нет ответа:</i>	0	759	7	1
Качеством питания		724	38	5
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?	Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
Да	Не очень	Нет	<i>Нет ответа:</i>	0
Врачи	766	1	0	0
Медсёстры	767	0	0	0
Санитарки	767	0	0	0
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?	<i>Кто инициатор благодарения?</i>			
Раз в день			<i>Я сам(а)</i>	0
Раз в 2 дня			<i>Сотрудник</i>	0
Раз в 3 дня			<i>Нет ответа:</i>	767
Другое				0
<i>Нет ответа:</i>				0

Год:

2021 ▾

Отд.

Все ▾

Период с: Октябрь ▾

по Октябрь ▾

Всего анкет выбрано:

767

Отчёт по анкетам

в %

		Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
		Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
Ж	100,0%	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%
М	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>					
Ваш возраст:					
До 25 лет	16,9%	99,6%	0,3%	0,0%	0,1%
26-35 лет	36,2%	97,5%	2,3%		
36-45 лет	30,1%	98,7%	1,3%	0,0%	
46-55 лет	8,9%	98,7%	1,3%	0,0%	
56-70 лет	6,6%	97,5%	2,3%	0,0%	
старше 71	1,0%	97,5%	2,3%	0,0%	
<i>Нет ответа:</i>	0,1%				
Как долго Вы находитесь в приемном отделении до госпитализации?					
До 30 минут	58,0%	98,7%	1,2%	0,1%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	35,7%	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	6,3%	98,8%	1,0%	0,0%	0,1%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	99,0%	0,9%	0,1%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?					
Да	99,9%	98,7%	1,2%	0,1%	0,0%
Нет	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>					
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите					
Врачи	100,0%	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Кто инициатор благодарения?					
Я сам(а)					
Раз в день					
Раз в 2 дня					
Раз в 3 дня					
Другое					
<i>Нет ответа:</i>					

Год:

2021 ▼

Отд.

Урологическое ▼

Период с:

Октябрь ▼

по

Октябрь ▼

Всего анкет выбрано:

154

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Ваш пол:	Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				Нет ответа:
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	
Ж	85	153	1	0	0
М	69	153	1	0	0
<i>Нет ответа:</i>	0	154	0	0	0
Ваш возраст:					
До 25 лет	21	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
26-35 лет	53	Полностью удовлетворён	148		
36-45 лет	4	Частично удовлетворён	6		
46-55 лет	7	Не удовлетворён (чём)	0		
56-70 лет	49	<i>Нет ответа:</i>	0		
старше 71	20	Оцените степень удовлетворения:			
<i>Нет ответа:</i>	0	Уд.	Ч.уд.	Не уд.	Нет ответа:
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?					
До 30 минут	68	Объяснением врача Вашего состояния	148	6	0
От 30 минут до 1 часа	60	Внешним видом персонала	154	0	0
Свыше часа (укажите)	26	Чистотой в помещениях	151	2	1
<i>Нет ответа:</i>	0	Температурным режимом в помещениях	152	2	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?		Качеством питания	148	6	0
<i>Нет ответа:</i>	0				
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?					
Да, укажите					
Врачи	153	Нет	0		
Медсёстры	152	1	1	0	
Санитарки	153	1	0	0	
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?					
Раз в день	154	Я сам(а)			0
Раз в 2 дня	0	Сотрудник			0
Раз в 3 дня	0	<i>Нет ответа:</i>			154
Другое	0				
<i>Нет ответа:</i>	0				

Год:

2021 ▼

Отд.

урологическое ▼

Период с: Октябрь

по Октябрь

Всего анкет выбрано:

154

Отчёт по анкетам

в %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
	Да	Не очень	Нет
Ж	55,2%	0,0%	44,8%
М	99,4%	0,6%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:			
До 25 лет	99,4%	0,6%	0,0%
26-35 лет	96,1%	3,9%	0,0%
36-45 лет	99,4%	0,6%	0,0%
46-55 лет	99,4%	0,6%	0,0%
56-70 лет	99,4%	0,6%	0,0%
старше 71	99,4%	0,6%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	0,0%	0,0%
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?			
До 30 минут	44,2%	55,8%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	39,0%	59,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	16,9%	83,1%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	0,0%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?			
<i>Да</i>	96,1%	3,9%	0,0%
<i>Не очень</i>	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	0,0%	0,0%
Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
<i>Да, укажите</i>	98,7%	1,3%	0,0%
<i>Нет</i>	96,1%	3,9%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	0,0%	0,0%
Кто инициатор благодарения?			
<i>Я сам(а)</i>	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Сотрудник</i>	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	0,0%	0,0%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?			
раз в день	100,0%	0,0%	0,0%
раз в 2 дня	0,0%	100,0%	0,0%
раз в 3 дня	0,0%	100,0%	0,0%
Другое	0,0%	100,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>	0,0%	0,0%	0,0%

Год:

2021 ▼

Отд.

Хирургическое ▼

Период с.

Октябрь ▼

по

Октябрь ▼

Всего анкет выбрано:

157

Отчёт по анкетам

В отн. ед.

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
	Да	Не очень	Нет
Ж	90	157	0
М	67	157	0
<i>Нет ответа:</i>	0	0	0
Ваш возраст:			
До 25 лет	34	157	0
26-35 лет	22	157	0
36-45 лет	39	157	0
46-55 лет	17	157	0
56-70 лет	33	157	0
старше 71	12	157	0
<i>Нет ответа:</i>	0	157	0
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?			
до 30 минут	70	156	1
от 30 минут до 1 часа	77	157	0
Свыше часа (укажите)	10	156	1
<i>Нет ответа:</i>	0	153	4
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?			
<i>Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</i>	Да, укажите		
Врачи	156	1	0
Медсёстры	156	0	1
Санитарки	157	0	0
<i>Кто инициатор благодарения?</i>	<i>Я сам(а)</i>		
раз в день	156	157	0
раз в 2 дня	0	0	0
раз в 3 дня	0	0	157
Другое	0	0	0
<i>Нет ответа:</i>	1	0	0

Всего анкет выбрано:

157

Отчёт по анкетам

в %

Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
	Да	Не очень	Нет
Ж	57,3%	0,0%	0,0%
М	42,7%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>			
Ваш возраст:			
До 25 лет	21,7%	0,0%	0,0%
26-35 лет	14,0%	0,0%	0,0%
36-45 лет	24,8%	0,0%	0,0%
46-55 лет	10,8%	0,0%	0,0%
56-70 лет	21,0%	0,0%	0,0%
старше 71	7,6%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>			
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?			
До 30 минут	44,6%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	49,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	6,4%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>			
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?			
<i>Приложилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?</i>			
	Да	Не очень	Нет
Врачи	99,4%	0,6%	0,0%
Медсёстры	99,4%	0,0%	0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
<i>Как часто проводится осмотр лечащим врачом?</i>			
Раз в день	99,4%	0,0%	0,0%
Раз в 2 дня	0,0%	0,0%	100,0%
Раз в 3 дня	0,0%	0,0%	100,0%
Другое	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Нет ответа:</i>			