

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших стационарное лечение в октябре 2024 года

Всего в октябре 2024 года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1591 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1649 человек, с учетом поступивших в сентябре (100%), из них 95 по поводу медицинского аборта.

В октябре 2024 года было заполнено анкет в стационаре - 1641 (99,5%) человек; отказались заполнять анкеты в стационаре – 8 (0,5%) человек.

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	246	245	99,6%	
2отд.	178	175	98,3%	
3отд.	148	147	99,3%	
4отд.	266	263	98,8%	95
5отд.	362	362	100%	
Урологическое	240	240	100%	
Хирургическое	209	209	100%	
Все	1649	1292	86,7%	95

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	1117	93,7	51	4,3	24	2,0	0	0,0
Урология	202	84,1	23	9,5	15	6,3	0	0,0
Хирургия	168	80,3	32	15,3	9	4,3	0	0,0
Всего:	1487	86,0	106	9,7	48	4,2	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	1192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	209	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1641	100,0	0	0,0	0	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	1192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	209	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1641	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	1192	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	240	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	209	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Данные по разделу «Комментарии» за октябрь 2024 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	2024
Месяц	10
1 отделение	

Не чего все шикарно
 Построить новое современное оборудование здание
 Все прекрасно
 Не чего все хорошо
 Все отличные специалисты
 Все супер
 Все и так хорошо
 Ничего
 Пока не чего добавить большое спасибо
 Будьте здоровы сами
 Все прекрасно
 1ое отделение самое лучшее
 Желательно сделать ремонт в местах общего пользования: туалет душевых
 В туалете на унитазах сделать ободок
 Все хорошо
 Спасибо всему персоналу за доброжелательно и отзывчивое отношения
 Все отлично

Оставаться такими, как и сейчас вы внимательно и бережно и уважительно относитесь ко всем
Спасибо Вам за заботу
Все супер
Стимулировать денежными поощрением за добросовестный труд работников отделения
Все отлично
Все прекрасно
Все устраивает
Все хорошо
Всем спасибо
Кулер
Микроволновку
Спасибо
Все очень хорошо
Спасибо, все хорошо
Все на высоте
Все устроило
Все супер
Все устраивает, спасибо
У вас все замечательно
Все на высшем уровне
Благодарю
Все прекрасно
Все и так хорошо
Все и так замечательно
Быть здоровыми и счастливыми

2 отделение

Все хорошо
Все прекрасно
Вы большие молодцы
Все понравилось
Спасибо за внимательность
Здорово
Спасибо
Доброжелательный персонал
Такие молодцы спасибо
Встречают всегда с улыбкой
Спасибо за разъяснение
В медицине должны работать добрые люди как вы спасибо большое
Спасибо
Большие молодцы

3 отделение

Мусорку в палату
Улучшить питание
Все хорошо
Все хорошо
Сделать ремонт в ванной комнате, поставить доп. Вентиляцию
Проверить окна дует с них
Отдел чтобы скрасить время

Приобрести микроволновку
Желаю вам терпения, положительного настроения, радости и здоровья
Повысить зарплату персоналу
Все хорошо
Сделать время для посещения крайнее хотя бы до 19:00 а еще лучше до 19:30
Разведки над кроватью
Микроволновую печь в палате
Продолжать так же делать хорошо свою работу
Так держать
Меня все устраивает
Больше фруктов
Больше розеток в палате
Все прекрасно благодарю Вас
Все отлично
Все устраивает
Все хорошо
Кулер
Питание
Спасибо
Микроволновка
Все на высшем уровне
Вкуснее кормить
Все ок
Удовлетворена всем
В целом все хорошо
Все отлично
Все прекрасно
Все устраивает
Все хорошо
Микроволновку
Питание
Улучшить питание
Все отлично, спасибо
Все и так хорошо

4 отделение

Все отлично. Молодец
Так держать
Все хорошо
Сделать ремонт гинекологическом отделении
Пересмотреть меню питания
Ремонт отделения
Все отлично
Все прекрасно
Все устраивает
Все хорошо
Всем спасибо
Кулер
Микроволновку
Спасибо
Все очень хорошо

Спасибо, все хорошо
Все на высоте
Все устроило
Все супер
Все устраивает, спасибо
У вас все замечательно
Все на высшем уровне
Благодарю
Все прекрасно
Внимательные администраторы
Вежливые врачи
Всем спасибо
Все устраивает
Все превосходно

5 отделение

Вы такие умнички большое спасибо, можно вайфай
Все отлично огромное спасибо
Оставайтесь такими же добрыми и отзывчивыми
Все хорошо. Качество отказываемых услуг удовлетворительное.
Все устроило
Оказываемые услуги на высшем уровне. Спасибо
Продолжить работать так как работали, работа персонала очень понравилось.
Все отлично
Все хорошо все довольна спасибо всем за хорошо работу.
Дай бог здоровье рукам хирургов и всем лечащему персоналу
Все замечательно
Матрасы на кроватях
Платить больше всему персоналу
Все отлично. благодарю
Улучшить качества питания
Вполне удовлетворена
Выражаю огромную благодарность всему персоналу
Все супер
Налить жидкое мыло
Разобрать питание очень невкусно
Я всем довольна спасибо
Всем спасибо
Улучшить качества питания
Все отлично
Спасибо врачам и персоналу
Повысить зарплату всем сотрудникам увеличить премии и отпуска
Больше информировать пациентов об их заболеваниях
Все отлично
Мини холодильник в каждой палате
Розетки над каждой кроватью
Оставаться такими же улыбчивыми спокойными и внимательными
Все было хорошо
Благодарность персоналу качество на высоком уровне все очень понравилось условия пребывания хорошо

Холодильник на этаже
Поставить микроволновку
Все очень хорошо
Все замечательно
Низкий поклон вам
Все устроило
Заменить матрасы
Спасибо большое я очень рада и благодарна всем вам за все
Все на вашем уровне
Полностью все устраивает
Очень профессиональный доброжелательный отзывчивый внимательный коллектив здоровья
Всем удачи
Качество услуг очень хорошее на мой взгляд уровень услуг заслуживает высшей оценки
Так держать

Урологическое отделение

Качеством услуг полностью удовлетворен
Все удовлетворяет
Все везде чисто, питание хорошее, спасибо вам
Установите гребешки на окна, чтобы регулировать уровень проветривания
Спортзал
Необходимо оснастить палаты холодильниками, чайниками, ТВ
Приобретите в палаты телевизоры, СВЧ
Прекрасная больница
Всем удовлетворена
Кровать удобнее и матрасы мягче
Место для курения
Все замечательно
Работа отделения организована на высшем уровне
Поставить в палату шкаф что бы вешать одежду
Изменить питание
Все услуги оказываются в полной мере, большая благодарность персоналу
Все хорошо
Спасибо вам за ваш нелегкий труд
Полностью удовлетворена
Приобрести микроволновку для пациентов
Все устраивает
Очень благодарна урологам за их внимательность к пациентам
Мне все понравилось всем осталось довольна все быстро спасибо большое
Все отлично
Молодцы
Все норм
Так держать
Всегда оставаться такими же доброжелательными
Все полностью устраивает
Все устроило
Все хорошо
Построить новую больницу

Хирургическое отделение

Все хорошо
Все прекрасно
К сожалению не хватает розеток для телефона
Преумножить любовь к своему делу
Более подробно рассказать о состоянии здоровья
Все хорошо
Более подробно рассказывать больному о его состоянии
Благодарю за оказанные услуги
Все нормально
Все и так на достойном уровне
Все супер
Организовать место для курение пациентам
Все устраивает все за все спасибо
Проставьте современное оборудование
Всем довольна
Большое спасибо всему персоналу
Только положительные отзывы и эмоции
Здоровье и благополучия всему персоналу
Сделать курилку рядом с хирургией
Меня все устроило спасибо
Все просто отлично
Все понравилось, всем довольна, все быстро и профессионально
Спасибо всем за все
Поменять кровати, очень неудобно после операции подниматься
Все хорошо
Все устраивает
Медицинские услуги оказаны в полном объёме
Телевизор в палату
Все хорошо

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за октябрь 2024 года приведены в общей таблице:

Показатель	Полностью удовлетворен		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	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Внешний вид персонала	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Температурный режим	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Качество питания	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Среднее значение	1641	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Среднее значение по больнице составило 100%, 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 2024 года, в печатной форме прилагается.

Год:	2024	Отд.	Все	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
Всего анкет выбрано: 1192				Отчёт по анкетам			
В отн. ед.							
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	1192			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	0			Врачи	1192	0	0
Нет ответа:	0			Медсёстры	1192	0	0
Ваш возраст:				Санитарки	1192	0	0
До 25 лет	96			Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
26-35 лет	277			Полностью удовлетворён	1192		
36-45 лет	539			Частично удовлетворён	0		
46-55 лет	235			Не удовлетворён (чем)	0		
56-70 лет	37			Нет ответа:			
старше 71	8			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	1192	0	0
До 30 минут	1117			Внешним видом персонала	1192	0	0
От 30 минут до 1 часа	51			Чистотой в помещениях	1192	0	0
Свыше часа (укажите)	24			Температурным режимом в помещениях	1175	17	0
Нет ответа:	0			Качеством питания	1164	28	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	Да, укажите		
Врачи	1192	0	0	Нет	0		
Медсёстры	1192	0	0	Нет ответа:	1192		
Санитарки	1192	0	0	Кто инициатор благодарения?			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Я сам(а)			
Раз в день	1192			Сотрудник			
Раз в 2 дня	0			Нет ответа:			
Раз в 3 дня	0			1192			
Другое	0						
Нет ответа:	0						

Год:	2024	Отд.	Все	Период с:	Октябрь	по	Октябрь
------	------	------	-----	-----------	---------	----	---------

Всего анкет выбрано: 1192 Отчёт по анкетам
в %

Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?			
Ж	100,0%			Да	Не очень	Нет	Нет ответа:
М	0,0%			Врачи	100,0%	0,0%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%
Ваш возраст:				Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет	8,0%			Вы удовлетворены пребыванием в больнице?			
26-35 лет	23,2%			Полностью удовлетворён	100,0%		
36-45 лет	45,2%			Частично удовлетворён	0,0%		
46-55 лет	19,7%			Не удовлетворён (чем)	0,0%		
56-70 лет	3,1%			Нет ответа:			
старше 71	0,6%			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	100,0%	0,0%	0,0%
До 30 минут	93,7%			Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа	4,3%			Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)	2,0%			Температурным режимом в помещениях	98,6%	1,4%	0,0%
Нет ответа:	0,0%			Качеством питания	97,6%	2,4%	0,0%
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?			
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:	Да, укажите		
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Нет	0,0%		
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:	100,0%		
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			
Раз в 2 дня	0,0%			Нет ответа:			
Раз в 3 дня	0,0%			100,0%			
Другое	0,0%						
Нет ответа:	0,0%						

Год:	2024	Отд.	Урологическое	Период с:	Октябрь	по	Октябрь	
Всего анкет выбрано: 240				Отчёт по анкетам				
				В отн. ед.				
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
Ж			140	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:
М			100	Врачи	240	0	0	0
Нет ответа:			0	Медсёстры	240	0	0	0
Ваш возраст:				Вы удовлетворены пребыванием в больнице?				
До 25 лет			28	Санитарки	240	0	0	0
26-35 лет			43	Полностью удовлетворён				240
36-45 лет			63	Частично удовлетворён				0
46-55 лет			57	Не удовлетворён (чем)				0
56-70 лет			32	Нет ответа:				0
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			202	Внешним видом персонала	240	0	0	0
От 30 минут до 1 часа			23	Чистотой в помещениях	240	0	0	0
Свыше часа (укажите)			15	Температурным режимом в помещениях	240	0	0	0
Нет ответа:			0	Качеством питания	240	0	0	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
Врачи	240	0	0	Да, укажите	0			
Медсёстры	240	0	0	Нет	0			
Санитарки	240	0	0	Нет ответа:	240			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?				
Раз в день			240	Я сам(а)	0			
Раз в 2 дня			0	Сотрудник	0			
Раз в 3 дня			0	Нет ответа:	240			
Другое			0					
Нет ответа:			0					

Год:	2024	Отд.	Урологическое	Период с:	Октябрь	по	Октябрь	
Всего анкет выбрано: 240				Отчёт по анкетам				
				В %				
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
Ж			58,3%	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:
М			41,6%	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			11,6%		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
26-35 лет			17,9%	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?				
36-45 лет			26,2%	Полностью удовлетворён	0,0%			
46-55 лет			23,7%	Частично удовлетворён	0,0%			
56-70 лет			13,3%	Не удовлетворён (чем)	0,0%			
старше 71			7,0%	Нет ответа:	100,0%			
Нет ответа:			0,0%	Оцените степень удовлетворения:				
Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации?				Уд.				
До 30 минут			84,1%	Ч.уд.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа			9,5%	Не уд.	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)			6,3%	Нет ответа:	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	Нет ответа:	0,0%			
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Да, укажите	0,0%			
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет	0,0%			
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:	100,0%			
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?				
Раз в день			100,0%	Я сам(а)	0,0%			
Раз в 2 дня			0,0%	Сотрудник	0,0%			
Раз в 3 дня			0,0%	Нет ответа:	100,0%			
Другое			0,0%					
Нет ответа:			0,0%					

Год:	2024	Отд.	Хирургическое	Период с:	Октябрь	по	Октябрь	
Всего анкет выбрано: 209				Отчёт по анкетам				
				В отн. ед.				
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
Ж			111	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:
М			98	Врачи	209	0	0	0
Нет ответа:			0	Медсёстры	209	0	0	0
Ваш возраст:				Санитарки	209	0	0	0
До 25 лет			34	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?				
26-35 лет			53	Полностью удовлетворён				209
36-45 лет			68	Частично удовлетворён				0
46-55 лет			29	Не удовлетворён (чем)				0
56-70 лет			14	Нет ответа:				0
старше 71			11	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	209	0	0	0
До 30 минут			168	Внешним видом персонала	209	0	0	0
От 30 минут до 1 часа			32	Чистотой в помещениях	209	0	0	0
Свыше часа (укажите)			9	Температурным режимом в помещениях	209	0	0	0
Нет ответа:			0	Качеством питания	209	0	0	0
Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен?				Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)?				
	Да	Не очень	Нет	Нет ответа:				
Врачи	209	0	0	Да, укажите				0
Медсёстры	209	0	0	Нет				0
Санитарки	209	0	0	Нет ответа:				209
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?				
Раз в день			209	Я сам(а)				0
Раз в 2 дня			0	Сотрудник				0
Раз в 3 дня			0	Нет ответа:				209
Другое			0					
Нет ответа:			0					

Год:	2024	Отд.	Хирургическое	Период с:	Октябрь	по	Октябрь	
Всего анкет выбрано: 209				Отчёт по анкетам				
				В %				
Ваш пол:				Персонал отделения доброжелателен и внимателен?				
Ж			53,1%	Да		Не очень	Нет	Нет ответа:
М			46,8%	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	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
До 25 лет			16,2%	Вы удовлетворены пребыванием в больнице?				
26-35 лет			25,3%	Полностью удовлетворён				100,0%
36-45 лет			32,5%	Частично удовлетворён				0,0%
46-55 лет			13,8%	Не удовлетворён (чем)				0,0%
56-70 лет			6,6%	Нет ответа:				0,0%
старше 71			5,2%	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	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
До 30 минут			80,3%	Внешним видом персонала	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
От 30 минут до 1 часа			15,3%	Чистотой в помещениях	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Свыше часа (укажите)			4,3%	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	Нет ответа:				
Врачи	100,0%	0,0%	0,0%	Да, укажите				0,0%
Медсёстры	100,0%	0,0%	0,0%	Нет				0,0%
Санитарки	100,0%	0,0%	0,0%	Нет ответа:				100,0%
Как часто проводится осмотр лечащим врачом?				Кто инициатор благодарения?				
Раз в день			100,0%	Я сам(а)				0,0%
Раз в 2 дня			0,0%	Сотрудник				0,0%
Раз в 3 дня			0,0%	Нет ответа:				100,0%
Другое			0,0%					
Нет ответа:			0,0%					

Исполнитель:
И.О. Руководителя ИСС
Т.Ю. Аршинская