

## Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

### стационарное лечение в **ноябре 2020** года

Всего в **ноябре 2020** года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара были госпитализированы 1220 человек. Пролечено (выписано) из стационара 1156 человек (100%), из них 115 по поводу медицинского аборта.

**В ноябре 2020** года было заполнено анкет в стационаре - 786 (68%);  
- отказались заполнять анкеты в стационаре - 370 человек (32%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	215	191	88,8%	
2отд.	203	124	61,1%	
3отд.	105	98	93,3%	
4отд.	252	82	32,5%	115
5отд.	223	188	84,3%	
Урологическое	95	72	75,8%	
Хирургическое	63	31	49,2%	
<b>Все</b>	<b>1156</b>	<b>786</b>	<b>69,3%</b>	<b>115</b>

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	324	47,4	230	33,7	128	18,7	1	0,1
Урология	38	52,8	21	29,2	13	18,1	0	0,0
Хирургия	19	61,3	9	29,0	3	9,7	0	0,0
<b>Всего:</b>	<b>381</b>	<b>53,8</b>	<b>260</b>	<b>30,6</b>	<b>144</b>	<b>15,5</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>

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	683	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	72	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	31	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>786</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
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	682	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Урология	72	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	31	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>785</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
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	683	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Урология	71	98,6	0	0,0	0	0,0	1	1,4
Хирургия	31	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>785</b>	<b>99,5</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>
Среднее значение	<b>785,3</b>	<b>99,8</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>

Данные по разделу «Комментарии» за **ноябрь 2020** года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

<b>Год</b>	<b>2020</b>
<b>Месяц</b>	<b>11</b>

### 1 отделение

ВСЕ УСТРАИВАЕТ  
 УЛУЧШИТЬ ПИТАНИЕ  
 ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ  
 ВСЕ ОТЛИЧНО!  
 ВСЕ МОЛОДЦЫ!  
 ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО!  
 ВСЕ ХОРОШО. НИЧЕГО НЕ НУЖНО МЕНЯТЬ!  
 ВСЕ НА ДОСТОЙНОМ УРОВНЕ! СПАСИБО!  
 МАГАЗИН С ВЕЩАМИ ПЕРВОЙ НЕОБХОДИМОСТИ  
 СОЛЬ И ПЕРЕЦ В СТОЛОВОЙ  
 ОКАЗАНИЕ УСЛУГ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ!  
 ПОСТАВИТЬ ДУШЕВУЮ КАБИНУ  
 ВСЕ ХОРОШО! БОЛЬШОЕ СПАСИБО!  
 ОТНОШЕНИЕ ЛУЧШЕ, ЧЕМ В САНАТОРИИ! БЛАГОДАРНА ВСЕМУ ПЕРСОНАЛУ!  
 КОМПЕТЕНТНЫ, ВЕЖЛИВЫ, ВНИМАТЕЛЬНЫ!  
 ВСЕ СОТРУДНИКИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫ, ОТЗЫВЧИВЫ, ВНИМАТЕЛЬНЫ, СПАСИБО!  
 СПАСИБО ЗА ВАШУ РАБОТУ! ПРОДОЛЖАЙТЕ В ТОМ ЖЕ ДУХЕ!  
 У ВАС И ТАК ХОРОШО! РЕЗУЛЬТАТА ПРЕВЗОШЕЛ ВСЕ ОЖИДАНИЯ!  
 ЛУЧШЕ НЕКУДА! БОЛЬНИЦА ПРЕВЗОШЛА ВСЕ ОЖИДАНИЯ

### 2 отделение

ВСЕ УСТРАИВАЕТ  
 ВСЕ ХОРОШО  
 УСТАНОВИТЬ ТЕЛЕВИЗОР  
 ВСЕ ОТЛИЧНО!  
 ВСЕ СУПЕР!  
 WI-FI  
 УСТАНОВИТЬ БИДЕ  
 ВСЕ ОК

ТАК ДЕРЖАТЬ!  
ВСЕ ОТЛИЧНО! СПАСИБО.  
НЕ РАСТЕРЯТЬ ТАКОЙ ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕКТИВ!  
ПРОДОЛЖАЙТЕ КАЧЕСТВЕННО И ПРОФЕССИОНАЛЬНО ПРЕДОСТАВЛЯТЬ  
УСЛУГИ СВОИМ ПАЦИЕНТАМ!  
ВСЕ НА ВЫСОТЕ! ПОВЫСИТЬ ЗП СОТРУДНИКАМ И ПРЕМИИ!  
СПАСИБО ВРАЧАМ И ВСЕМУ ПЕРСОНАЛУ! ВСЕ МОЛОДЦЫ!  
ВСЕ НА ОЧЕНЬ ХОРОШЕМ УРОВНЕ!  
ВСЕ ПРЕКРАСНО! КОРМИТЕ ЛУЧШЕ.  
ДАВАТЬ БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ ПАЦИЕНТАМ  
ВСЕ БЫЛО ОТЛИЧНО! ПРАВДА! ЭТА БОЛЬНИЦА ИЗМЕНИЛА МОЕ МНЕНИЕ О  
МЕДИЦИНЕ. СПАСИБО ВАМ ЗА ЭТО! ВЫ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЗАБОТИТЕСЬ О  
ПАЦИЕНТАХ!  
ДЛЯ РУКОВОДСТВА: БЕРЕЧЬ РАБОТНИКОВ БОЛЬНИЦЫ! ОНИ У ВАС  
ЗОЛОТЫЕ!  
ОСТАВИТЬ ВСЕ НА ТОМ ЖЕ УРОВНЕ! СПАСИБО ОТ ДУШИ! НЕ ОЖИДАЛА  
ТАКОГО ВНИМАТЕЛЬНОГО ОТНОШЕНИЯ.  
В КАЖДОЙ ПАЛАТЕ ПОСТАВИТЬ ТВ)))  
ВСЕ УСТРОИЛО, СПАСИБО!  
СВЧ В ОТДЕЛЕНИЕ  
ПОСТАВИТЬ БИДЕ  
ВСЕМ РАБОТНИКАМ ОТДЕЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ!  
ВСЕ ОТЛИЧНО, ЖАЛОБ НЕТ!  
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ЗА ВАШУ РАБОТУ!  
МНЕ ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ, СПАСИБО!  
ХОТЕЛОСЬ БЫ, ЧТОБЫ ДЕЛАЛИ УЗИ ПЕРЕД ВЫПИСКОЙ  
ВСЕ ПРЕКРАСНО, ПЕРСОНАЛ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ!  
СПАСИБО ВАМ БОЛЬШОЕ ЗА ВАШ ТРУД!

### **3 отделение**

---

ВСЕ ХОРОШО  
УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ  
МЕСТО ДЛЯ КУРЕНИЯ  
ВСЕ ОТЛИЧНО, СПАСИБО!  
ПОЛНОСТЬЮ УДОВЛЕТВОРЕНА  
ВСЕ ПРЕКРАСНО!  
МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО!  
ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО!  
УМЫВАЛЬНИК В ПАЛАТЕ  
УЛУЧШИТЬ ПИТАНИЕ  
ДОБАВИТЬ ПЕРЕКУС ПОСЛЕ УЖИНА  
ВЫ ЛУЧШИЕ! СПАСИБО! ВСЕ СУПЕР!  
СДЕЛАТЬ ПИТАНИЕ БОЛЕЕ КАЛОРИЙНЫМ И БОЛЬШЕ БЕЛКА  
ПЛЕЧИКИ ДЛЯ ОДЕЖДЫ, СУШИЛКУ ДЛЯ БЕЛЬЯ  
УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ, КОМНАТУ ДОСУГА С ТЕЛЕВИЗОРОМ  
РАССМОТРЕТЬ ВОПРОС О ВОЗМОЖНОСТИ ПРОГУЛОК БЕРЕМЕННЫМ,  
УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ  
СПАСИБО БОЛЬШОЕ ПЕРСОНАЛУ И ВРАЧУ КРИММЕЛЬ И.В.  
НЕМНОГО УЛУЧШИТЬ ПИТАНИЕ, КОЛИЧЕСТВО, САЛАТЫ  
ВСЕ И ТАК ПРЕКРАСНО!  
ВСЕ ХОРОШО, ВСЕ МОЛОДЦЫ

### **4 отделение**

---

ВСЕ ХОРОШО  
УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ  
СПАСИБО, ВСЕ УСТРАИВАЕТ  
ВСЕ ОТЛИЧНО!  
ПОСТАВИТЬ СВЧ  
МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО! СПАСИБО!  
ВСЕ НА ДОЛЖНОМ УРОВНЕ  
КАЧЕСТВО УСЛУГ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ

---

ВСЕ И ТАК НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ! ДАЖЕ НЕ МОГЛА ПРЕДСТАВИТЬ, ЧТО  
БУДЕТ ТАКОЕ ВНИМАНИЕ И ЗАБОТА!  
МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО, ОГРОМНОЕ СПАСИБО ВСЕМ!  
УСТАНОВИТЬ ТЕЛЕВИЗОР В ХОЛЛЕ И РОУТЕР  
СОКРАТИТЬ ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ В СТАЦИОНАРЕ  
ВСЕ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ! ВСЕМ БЛАГОДАРНА ЗА ВНИМАНИЕ И ЗАБОТУ!  
ВСЕ ОТЛИЧНО! СПАСИБО ВАМ!  
МНЕ ВСЕ ПОНРАВИЛОСЬ, МЕДИЦИНСКИЙ ПЕРСОНАЛ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНО  
ОТНОСИТСЯ К ПАЦИЕНТАМ  
ВСЕ И ТАК ОТЛИЧНО! ГЛАВНОЕ, ПОДДЕРЖИВАТЬ УРОВЕНЬ  
ВЫРАЖАЮ БЛАГОДАРНОСТЬ ЛЕЧАЩЕМУ ВРАЧУ  
ПОЛИНЕ ВЛАДИМИРОВНЕ И ВСЕМУ ПЕРСОНАЛУ ОТДЕЛЕНИЯ!

## **5 отделение**

---

ВСЕ УСТРАИВАЕТ  
КУЛЕР НА ЭТАЖЕ  
ПОСТАВИТЬ ТЕЛЕВИЗОР  
МЕСТО ДЛЯ КУРЕНИЯ  
ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО  
СПАСИБО!  
ВСЕ ХОРОШО!  
УСТАНОВИТЬ КОНДИЦИОНЕР  
СПАСИБО ОГРОМНОЕ!  
ВСЕ БЫЛО ОТЛИЧНО!  
КАЧЕСТВО УСЛУГ НА ВЫСШЕМ УРОВНЕ  
ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО. СПАСИБО ЗА КОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЕ  
ОТНОШЕНИЕ ПЕРСОНАЛА.  
У ВАС ОЧЕНЬ ПРЕКРАСНЫЕ МЕДИКИ. ОГРОМНОЕ СПАСИБО СВЕТЛАНЕ  
НИКОЛАЕВНЕ И ОБЯЗАТЕЛЬНО ВАШЕМУ АНЕСТЕЗИОЛОГУ!  
ВСЕ ЧЕТКО ОТРАБОТАНО! КАЖДЫЙ НА СВОЕМ МЕСТЕ, ЗНАЕТ, ЧТО ДЕЛАЕТ. ВЫ  
МОЛОДЦЫ!  
ДАВАТЬ ПАЦИЕНТУ БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ О ДАЛЬНЕЙШЕМ ЛЕЧЕНИИ  
Я ВСЕМ ДОВОЛЬНА  
МАЛО ЗЕРКАЛ  
БЫЛА У ВАС УЖЕ ДВАЖДЫ. ХОРОШАЯ БОЛЬНИЦА И ПЕРСОНАЛ  
ВСЕ СДЕЛАНО ДЛЯ СКОРЕЙШЕГО ВЫЗДОРОВЛЕНИЯ!  
ВСЕ ОТЛИЧНО! ПРОДОЛЖАЙТЕ НА ТОМ ЖЕ УРОВНЕ!  
КУЛЕР С ВОДОЙ НА 4 ЭТАЖ  
ВЕСЬ МЕДПЕРСОНАЛ - УМНИЧКИ! ОЧЕНЬ ВНИМАТЕЛЬНЫ! БОЛЬШОЕ СПАСИБО  
ВСЕМ!  
УЛУЧШИТЬ ВЕНТИЛЯЦИЮ  
ВСЕ ХОРОШО, НО МОЖНО ПОСТАВИТЬ ТЕЛЕВИЗОР  
ПО ВОЗМОЖНОСТИ РАЗНООБРАЗИТЬ МЕНЮ  
УСТАНОВИТЬ РАКОВИНЫ В ПАЛАТАХ  
МЕНЯ ВСЕ УСТРОИЛО! МОЛОДЦЫ!  
СПАСИБО ЗА ОЧЕНЬ КОМФОРТНОЕ ПРЕБЫВАНИЕ. ВСЕ ЗАМЕЧАТЕЛЬНО!  
ЧИСТОТА, КОМФОРТ В ПАЛАТАХ, А ГЛАВНОЕ, НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕДИЦИНЕ И  
БЛЕСТЯЩИЙ СОСТАВ МОЛОДЫХ ВРАЧЕЙ!  
НИЗКИЙ ПОКЛОН ВАМ, МЕДИКИ!  
WI-FI, ТЕЛЕВИЗОР  
КОМНАТУ ОТДЫХА, КНИГИ  
ПОСТАВИТЬ ЧАЙНИК И СВЧ В ОТДЕЛЕНИЕ, ДОБАВИТЬ БЕЛКОВОЙ ПИЩИ В РАЦИОН

## Урологическое отделение

---

ВСЕ УСТРАИВАЕТ

ВСЕ ХОРОШО!

ВСЕ ОТЛИЧНО!

СПАСИБО ВСЕМУ МЕДПЕРСОНАЛУ ОТДЕЛЕНИЯ!

Я ВСЕМ ОЧЕНЬ ДОВОЛЬНА!

ВСЕ ХОРОШО, СПАСИБО! ДОБРЫЙ ЗАБОТЛИВЫЙ ПЕРСОНАЛ!

ПОЛНОСТЬЮ УДОВЛЕТВОРЕНА КАЧЕСТВОМ УСЛУГ!

СПАСИБО ВСЕМ!

СПАСИБО ЗА ВАШ ТРУД!

## Хирургическое отделение

---

ВСЕ ОТЛИЧНО!

РАЗНООБРАЗИТЬ ПИТАНИЕ

ВСЕ ОЧЕНЬ ХОРОШО! БОЛЬНИЦА И ВСЕ ПЕРСОНАЛ НА ВЫШЕМ УРОВНЕ!

ВАША БОЛЬНИЦА ЛУЧШАЯ В ГОРОДЕ!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за **ноябрь** 2020 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	765	97,3	19	2,4	2	0,3	0	0,0
Внешний вид персонала	785	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	778	99,0	6	0,8	1	0,1	1	0,1
Температурный режим	761	96,8	24	3,1	1	0,1	0	0,0
Качество питания	681	86,6	94	12,0	11	1,4	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>754</b>	<b>95,9</b>	<b>29</b>	<b>3,7</b>	<b>3</b>	<b>0,4</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

Среднее значение по больнице составило 95,9%, 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 **ноябрь** 2020 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Заведующий ЕСМС

