

## Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

### стационарное лечение в ноябре 2021 года

Всего в ноябре 2021 года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1649 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1428 человек, с учетом поступивших в октябре (100%), из них 127 по поводу медицинского аборта.

В ноябре 2021 года было заполнено анкет в стационаре - 1110 (77,7%); отказались заполнять анкеты в стационаре - 318 человек (22,3%).

Отделение	Выписано (пролечено)	Количество анкет	%	аборты
1отд.	202	110	73,3%	
2отд.	209	158	89,5%	
3отд.	141	124	92,2%	
4отд.	288	164	81,9%	127
5отд.	244	211	67,6%	
Урологическое	186	154	65,1%	
Хирургическое	158	157	77,8%	
<b>Все</b>	<b>1428</b>	<b>1110</b>	<b>78,2%</b>	<b>127</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	
	Число	%	Число	%	Число	%	Число	%
Гинекология	478	55,2	277	32,0	111	12,8	0	0,0
Урология	52	43,0	58	47,9	11	9,1	0	0,0
Хирургия	58	47,2	46	37,4	19	15,4	0	0,0
<b>Всего:</b>	<b>588</b>	<b>48,5</b>	<b>381</b>	<b>39,1</b>	<b>141</b>	<b>12,4</b>	<b>0</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 опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	863	99,7	2	0,2	0	0,0	1	0,1
Урология	121	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	123	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>1107</b>	<b>99,9</b>	<b>2</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>
Отделение	Медсестры							
	ДА		НЕ ОЧЕНЬ		НЕТ		Нет ответа	
	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	865	99,9	1	0,1	0	0,0	0	0,0
Урология	121	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Хирургия	123	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>1109</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 опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %	в опьед.	в %
Гинекология	865	99,9	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Урология	120	99,2	0	0,0	0	0,0	1	0,8
Хирургия	123	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	<b>1108</b>	<b>99,7</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>
<b>Среднее значение</b>	<b>1108</b>	<b>99,9</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>

Данные по разделу «Комментарии» за ноябрь 2021 года, представленные в таблице, указывают, на какие пункты администрации больницы стоит обратить внимание в первую очередь. Большое количество пожеланий относительно улучшения качества питания, кулера с горячей и холодной водой. В основном пациенты удовлетворены пребыванием в больнице и выражают благодарность.

Год 2021  
Месяц 11

### 1 отделение

все отлично  
все устраивает  
все хорошо  
все и так хорошо  
сделать место для курения  
ничего  
спасибо!  
все хорошо!  
все отлично!  
меня все устроило  
наказывать больных за курение в туалетах, душевой, либо сделать специальное помещение  
им для курения  
благодарю персонал медицинской организации за оказанные мне медицинские услуги!  
большое всем спасибо!  
оставить все как есть  
все прекрасно! спасибо!  
все отлично, спасибо вам!  
довольна качеством  
меня все устраивает, спасибо  
все на высшем уровне! персонал вежливый, отзывчивый, кухонные работники  
высший класс! всем спасибо!

на сегодняшний день, все меры для этого приняты, замечаний нет! благодарю за своевременную помощь!

спасибо вам всем за ваше внимание!

огромное спасибо лечащему врачу Наталье Олеговне – супер внимательный и терпеливый доктор, и весь персонал 1 отделения, спасибо за помощь и заботу о своих «девочках»!

в питании: можно больше разнообразия, к чаю добавить морс (брусника, смородина), утром + вареное яйцо + сливочное масло

все очень понравилось

все отлично! спасибо вам!

спасибо за кипяток! а можно еще пакетик чая на одного пациента выдавать

все отлично, огромное спасибо всему медицинскому персоналу!!

все отлично, продолжать и дальше работать так же качественно и командно на благо здоровья и жизни пациентов!

ремонт, сменить поставщика продуктов

спасибо большое доктору и терпеливым, заботливым мед. сестрам за доброе отношение

все хорошо, спасибо за ваш труд!

не удобная кровать

ничего, все супер с качеством оказываемых услуг

обновить душ, нет шторки, нет полочек

благодарна всему медицинскому персоналу, всему обслуживающему персоналу, поварам, клинингу, всем-всем вам доброго здоровья!

персонал отделения №1 был очень доброжелателен, спасибо вам огромное

---

## **2 отделение**

все отлично!

---

## **3 отделение**

все отлично

все хорошо

улучшить питание

все хорошо!

все прекрасно!

все на высшем уровне! спасибо!

всем огромная благодарность! желание одно: чтоб сделали достойный ремонт

все хорошо, добавить нечего

все хорошо, спасибо вам большое

не хватает аптечного пункта для приобретения средств личной гигиены

немного пересмотреть меню питания, а в целом все прекрасно!

исключить кашу на ужин, пожалуйста

остава ься такими же доброжелательными!

пересмотреть меню стол №9

питание, в буфете лучше, но дорого!

питание, туалетная бумага

питание, в местах гигиены, чтобы всегда была бумага и бумажные полотенца

спасибо, все было отлично

улучшить питание, хотя бы давать соль/сахар по требованию

поощрить персонал за отличную работу

---

спасибо огромное, всему персоналу отделения за чуткий и внимательный подход!!!  
все устраивает!  
отношением и квалификацией сотрудников полностью довольна  
все хорошо, желаю отличного настроения  
беременным нужен свежий воздух, прогулки были бы очень кстати  
большое спасибо Ирине Владимировне за внимание, корректность и лечение  
в туалете нет туалетной бумаги!!  
качество оказываемых услуг на хорошем уровне  
все понравилось, персонал просто замечательный!  
думаю ничего, все и так прекрасно  
откорректировать меню в пищеблоке

#### 4 отделение

---

все прекрасно  
все хорошо  
питание  
чайник  
все хорошо!  
все отлично!  
кулер с горячей водой  
все идеально!  
все отлично, спасибо за внимание и заботу  
благодарна персоналу больницы за оказанную помощь, за внимание и желание помочь  
нет кулера с холодной и горячей водой  
в отделении отсутствует кулер с холодной и горячей водой  
в туалетах должна быть туалетная бумага и бумажные полотенца  
отремонтировать окна в палате №509  
все и так в порядке  
качество еды, не очень вкусно  
все хорошо, персонал молодцы  
добавить хотя бы еще одну комнату для гигиены  
претензий не имею! спасибо за вашу работу и внимание  
в отделении все отлично  
к оказываемым услугам претензий нет, просьба поставить стульчаки на унитазаы и повесить туалетную бумагу, а так же разместить на сайте больницы список вещей, которые могут понадобиться пациенту при 7-дневном пребывании в стационаре  
все понравилось, большое спасибо персоналу за внимание, терпение и заботу  
персонал очень любезный и внимательный, еда вкусная, уборка и чистота отделения поражает в хорошем смысле  
лечением и заботой персоналом полностью удовлетворена, большое спасибо!  
все прекрасно, благодарю вас за вашу работу!  
установить биде (одного мало), пересмотреть меню  
большое спасибо за внимание и заботу каждого сотрудника  
я хочу, чтоб еду давали с солью или сахаром  
весь персонал очень чуткий и отзывчивый, питание превосходное, поддержание чистоты – все на высшем уровне  
огромное спасибо всему персоналу

ни каких жалоб нет, все хорошо  
снизить уровень ожидания приема пациентов; проветривать помещения или  
установить вентиляцию  
чайник на этаж  
у вас все прекрасно, врачи и персонал, очень хорошие и профессиональные люди  
горячей воды не хватает  
спасибо за вашу работу  
горячей воды для чая  
установить кулер  
спасибо за внимание и лечение!  
микроволновка и чайник  
поставить кулер с горячей водой

### 5 отделение

все отлично  
все устраивает  
все хорошо  
спасибо  
все очень хорошо  
спасибо, все хорошо!  
всем довольна  
все отлично, спасибо!  
все хорошо!  
питание улучшить  
все хорошо, спасибо!  
спасибо! всё отлично!  
качество на высшем уровне  
оказываемые услуги соответствуют статусу учреждения  
меня все устроило, спасибо  
в туалете нет поручней (после операции тяжело вставать, нужна опора)  
мыло возле раковин, зеркала в душевых  
если вы будете здоровы, то и у нас все будет хорошо!  
все прекрасно! спасибо за заботу!  
меня все устраивает, спасибо  
все как нельзя хорошо, отлично! здоровья, успехов, счастья! спасибо за лечение  
идеальное отделение!  
ни чего все и так отлично!!  
качество услуг высокое!  
меня все устраивает, всем большое, огромное спасибо.  
огромное спасибо всем сотрудникам отделения за отзывчивость, внимательность,  
профессионализм, оставаться такими же как есть, спасибо всем  
все услуги оказаны в лучшем виде, спасибо большое!!!  
все отлично, продолжайте в том же духе!  
так держать на уровне постоянно. не хватает вешалок (крючков) в палатах и  
ванне для халатов, полотенца, т.к. с кровати все падает на пол  
услуги оказаны на лучшем уровне  
сделать двухместные палаты, установить шкаф для одежды  
качество оказываемых услуг соответствует всем требованиям  
по питанию: пожалуйста, можете в блюдо по меньше соленных и маринованных  
овощей, а то почти в каждом блюде соленный огурцы (не всем их можно  
кушать)

продолжайте работать так же, спасибо за ваше внимание и лечение.  
по мне так все хорошо! отличный мед. персонал, добрые, вежливые. отдельное  
спасибо моему лечащему врачу Полине Владимировне Газенкампф  
очень благодарна сотрудникам отделения за чуткость, доброжелательность,  
профессионализм, спасибо!  
ничего, все и так хорошо!  
все прекрасно!!  
качество питания, а в остальном все хорошо  
все было отлично и хорошо, спасибо вам большое за ваше внимание  
все замечательно в вашем отделении, продолжайте в том же духе! спасибо вам  
всем! персонал очень доброжелательный!  
отличное отношение всего персонала, огромное спасибо за заботу!  
все устраивает, спасибо всему персоналу стационара  
большое спасибо за вашу работу!!  
гардероб, и чтоб быстрее прием проходил  
спасибо всему персоналу, полностью удовлетворена качеством оказываемых  
услуг  
спасибо всему персоналу, всем удовлетворена  
поощрять весь персонал за труд для повышения мотивации! благодарю за заботу  
и профессионализм!  
все, что есть на данный момент все устраивает  
установить шкаф для одежды, отремонтировать все душевые  
оставаться такими же внимательными и доброжелательными к больным  
качество на достойном уровне  
все устраивает, качество высокое  
лично я, осталась, всем довольна

### **Урологическое отделение**

---

все отлично  
все прекрасно  
все устраивает  
все хорошо  
все и так отлично  
все хорошо!  
зеркало  
все отлично!  
так держать!  
сан. технику улучшить  
заменить кровати для больных или своевременно проводить осмотр их или  
ремонт, уменьшить нагрузку на мед.сестер  
я очень благодарна всему мед. персоналу  
спасибо вам большое! продолжайте в том же духе, терпения, здоровья вам!  
так же работать  
все хорошо, но один минус, нельзя в каком-нибудь отведенном закутке-  
покурить.  
все было хорошо, замечаний нет  
для удобства в ванной поставить тумбочку или полку  
отношение врача и мед.персонала удовлетворительно, всем большое спасибо  
добавить место для курения  
вполне удовлетворена  
вы супер!!

---

## Хирургическое отделение

все отлично

все хорошо

питание

спасибо

все хорошо, спасибо

место для курения

все замечательно

все устроило

все отлично!

поменять кровати

все хорошо! молодцы!

все отлично!!

меня все устраивает

все отлично

умывальник

качество еды

все прекрасно как на курорте

все было хорошо

организованно все хорошо, особая благодарность хирургу Голубь А.Г. за отличную операцию, желаю ему здоровья, спасибо за спасенные души.

ничего, все классно!

персонал добросовестно выполняет свои должностные обязанности

все на высшем уровне, вы молодцы!

количество розеток и возможность самостоятельно измерить температуру

все отлично! огромное спасибо

поменять кровати и матрасы

установить систему вентиляции и контроля температуры воздуха в палатах

улучшить качество еды, расширить ассортимент блюд в меню

за все большое спасибо!

вполне устраивает

вполне меня все устраивает

очень доволен работой сотрудников учреждения. внимательный, заботливый коллектив

хорошее отношение к пациентам

ускорить время госпитализации

удовлетворительно

я довольна услугами, все было очень хорошо!

поднять заработную плату мед.персоналу, очень внимательные и ответственные работники, спасибо!

все было на высшем уровне, спасибо всем!!!

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за ноябрь 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	1096	98,5	13	1,2	1	0,3	0	0,0
Внешний вид персонала	1105	99,8	5	0,2	0	0,0	0	0,0
Чистота в помещениях	1105	99,5	4	0,1	0	0,0	1	0,2
Температурный режим	1081	98,2	27	1,5	2	0,3	0	0,0
Качество питания	1021	95,6	79	4,0	10	0,4	0	0,0
<b>Среднее значение</b>	<b>1082</b>	<b>98,3</b>	<b>26</b>	<b>1,4</b>	<b>3</b>	<b>0,2</b>	<b>0</b>	<b>0,1</b>

Среднее значение по больнице составило 98,3%, 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 2021 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:  
Руководитель ИСС  
Е.А.Белоногова