

Выводы по анкетированию пациентов, проходивших

стационарное лечение в ноябре 2024 года

Всего в ноябре 2024 года в КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» в отделения стационара обратились и были госпитализированы 1410 человек.

Пролечено (выписано) из стационара 1459 человек, с учетом поступивших в октябре (100%), из них 78 по поводу медицинского аборта.

В ноябре 2024 года было заполнено анкет в стационаре - 1440 (98,7%) человек; отказались заполнять анкеты в стационаре - 19 (1,3%) человек.

| Отделение | Выписано (пролечено) | Количество анкет | % | аборты |
|---------------|----------------------|------------------|--------------|-----------|
| 1отд. | 214 | 211 | 98,5% | |
| 2отд. | 170 | 168 | 98,8% | |
| 3отд. | 164 | 162 | 98,7% | |
| 4отд. | 245 | 242 | 98,7% | 78 |
| 5отд. | 298 | 296 | 99,3% | |
| Урологическое | 189 | 186 | 98,4% | |
| Хирургическое | 179 | 175 | 97,8% | |
| Все | 1459 | 1440 | 86,5% | 78 |

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 | 1058 | 98,0 | 15 | 1,2 | 6 | 0,8 | 0 | 0,0 |
| Урология | 152 | 81,7 | 21 | 11,2 | 13 | 6,9 | 0 | 0,0 |
| Хирургия | 83 | 47,4 | 57 | 32,5 | 35 | 20,0 | 0 | 0,0 |
| Всего: | 1293 | 75,7 | 93 | 15,0 | 54 | 9,2 | 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 | 1079 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Урология | 186 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Хирургия | 175 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| | 1440 | 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 | 1079 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Урология | 186 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Хирургия | 175 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| | 1440 | 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 | 1079 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Урология | 186 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Хирургия | 175 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| | 1440 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 1440 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

Данные по разделу «Комментарии» за ноябрь 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 | 11 |

1 отделение

Все отлично
 Все прекрасно
 Все устраивает
 Все хорошо
 Все отлично, спасибо
 Все и так хорошо
 Все очень хорошо
 Все замечательно
 Все устроило
 Спасибо за ваш труд
 Все на высшем уровне
 Благодарю всех
 Все устроило, спасибо
 Все в порядке
 Меня все устроило
 Ничего, все отлично
 Качество оказываемых услуг на высшем уровне
 Ничего, все прекрасно
 Все на достойном уровне
 Все супер
 Мягкие матрасы на кровать
 Все хорошо отличный персонал и качества услуг

Все устроило
Очень скрепят кровати
Все устраивает
Все хорошо
Поменять матрасы и подушки
Возможность перекрывать батареи душно и жарко в палате
Все хорошо лучше всех
Продолжать так же хорошо работать, как и всегда
Хочу искренне выразить свою благодарность медперсоналу, а также работникам столовой все
очень внимательные заботливые доброжелательные
Все отлично
Все понравилось у вас
Все хорошо
В качестве оказанных услуг полностью удовлетворена
Все хорошо
Меня все устроило
Все хорошо
Изменить меню для пациентов
Все хорошо
Все отлично
Все устроило
Мне все понравилось
Спасибо
Все хорошо оставаться такими, как и сейчас
Все отлично
Все замечательно
Спасибо, все профессионально, быстро
Все отлично
Все хорошо на мое усмотрение
Все очень здорово особое спасибо за такое питание вкусно и добрый персонал
Все замечательно
Все очень хорошо
Все услуги оказаны отлично
Все очень хорошо самим быть здоровыми чтобы нас лечить
Благодарность всему медицинскому персоналу
И так все хорошо
Все хорошо спасибо
Сделать розетки возле каждой кровати и светильники чтобы вечером можно было читать
Все хорошо

2 отделение

Спасибо большое
Все хорошо, спасибо
Спасибо большое за все
Молодцы!
Отличный мед. персонал
Суп не вкусный, много укропа
Спасибо большое за лечение
Питание и обеспечение туалетной бумагой
Все хорошо
Спасибо за заботу
За внимательность

Все отлично всем спасибо
Все отлично
Все очень хорошо
Все отлично спасибо
Все хорошо благодарю
И так все хорошо
Вы и так лучшие нет предела к совершенству спасибо
Все хорошо
У вас очень комфортно
Спасибо за вежливость
Все замечательно
Мне все понравилось
Я довольна превенций нет
Все устраивает
Все и так хорошо
Молодцы
Добрый персонал
Меня все устраивает
Все прекрасно
Все прекрасно у вас
Считаю, что все соответствует спасибо большое
Все и так хорошо
Все отлично
Персонал очень внимательный спасибо врачам и мед сёстрам
Все очень хорошо
Все большие молодцы
Все устроило
Питание не вкусное
Благодарю всех
Все очень внимательные
Всегда оставаться такими и расти только в лучшую сторону

3 отделение

Все отлично
Все прекрасно
Все хорошо
Питание
Все отлично, спасибо
Спасибо за все
Все замечательно
Меня все устраивает
Меня все устроило
Ремонт в больнице
Рекомендаций нет
Обновить ремонт в палатах
Обеспечить доступ к электронным историям болезни пациента
Больница работает как слаженный механизм. Персонал очень радушный очень довольна

В палатах очень чисто, отличный доброжелательный персонал. Очень заботливый. Было очень комфортно
Установить микроволновку, добавить в питание больше овощей

Больше рассказывать о состоянии здоровья
и предстоящих рисках
Не хватает свежих овощей
Работающий персонал здесь супер
Самая отличная больница. Замечательный персонал
Все устраивает
Улучшить питание
Оставайтесь добрыми и внимательными
Качества сна матрасы питание
Не чего и так все хорошо
Медицинские услуги оказываются в достаточном объеме
Чуть больше туалетов и комнат личной гигиены, а то скапливается очередь
Я довольна претензий нет
Все было хорошо
Огромная благодарность персоналу спасибо за оказанную помощь
Сделать ремонт в душе и туалете
Все хорошо
Еда в столовой в основном ужин, а так все нормально спасибо
Все отлично
Я считаю, что качества оказанных услуг на достаточном высок уровне для комфортного
пребывания
Все нормально
Установить микроволновку
Улучшить питание
И так все хорошо
Все нормально
Улучшить питание
Улучшить комфорт душевых
Очень хорошо, спасибо всему персоналу
Прекрасный приветливый персонал
Косметический ремонт в сан узле
Все хорошо
Микроволновка
Все хорошо
Поставьте душевые кабины
Хотелось бы поблагодарить Олю Н. И . за внимательное отношение и заботу
Микроволновку и раковины в палатах
Спасибо вам
Микроволновку приобрести
Все хорошо
Улучшить питание
Чаще мыть туалеты
Установить микроволновку
Качества на высшим уровне
Все было прекрасно
Меня все устроило
Ремонт
Прекрасное отделение весь медперсонал добрые и отзывчивые
Улучшить качества еды

4 отделение

Все отлично

Все хорошо

Улучшить питание

Спасибо, все хорошо

Все замечательно

Все устроило

Пересмотреть рацион питания

Все просто замечательно

Все нравится

Меня все устроило

Претензий не имею

Питание пресное

Купить микроволновую печь

Все очень замечательно. Спасибо вам за все

Туалетная бумага быстро заканчивается

Качеством услуг довольна в полной мере

Ускорить прием пациентов в приемном покое

Все и так хорошо

Все хорошо

Все хорошо

Улучшить питание

Все понравилось нет минусов

Лечение прошло хорошо

Все хорошо

Поменять питание

Поменять меню и технологию приготовления

Не чего все прекрасно

Поставьте на стол в столовую соль и перец

Все хорошо

Не знаю меня все устроило от осмотра до питания просто желаю развиваться в том же духе

Туалетную бумагу, бумажные салфетки и мыло

Улучшить качество питания

Все отлично

Я довольна очень рада спасибо

Все замечательно

Телевизор в общем зале или радио

Довольна претензий нет

В целом качества услуг осталась довольна

Все хорошо

Мне все понравилось

Все замечательно

Все большое молодцы

Питание нужно изменить

Меня все устроило

Все отлично

Персонал лучше всех

Спасибо за заботу

Нормально

Все нормально

5 отделение

Все отлично
Все прекрасно
Все устраивает
Все хорошо
Все и так хорошо
Все замечательно
Все устроило
Все на высшем уровне
Все отлично!
Все нормально
Соль в столовой
Качество услуг хорошее
Меня все устраивает
Все было хорошо
У вас все прекрасно
И так все хорошо
Еще один сан узел на этаже
Увеличить количество одноместных палат
Все классно, ура
Телевизора не хватает и в столовой чтобы вкуснее было
Разнообразить меню, более подробно объяснять, что делать после операции

Не создавать очередь в столовой, улучшить качество питания, сократить время приема до госпитализации
Работа буфета без выходных
Мне все понравилось все отлично
Ускорить прием в первый день в приемном покое
Спасибо все хорошо
Все хорошо
Спасибо все прекрасно
Всем довольна
Все хорошо
У вас все хорошо
Все хорошо
У меня нет претензий к работе всего медперсонала приятно удивлена внимательности и заботливым отношением к пациентам
У вас все хорошо так держать
Все очень хорошо
Благодарю всех работников за внимательный уход
Спасибо все кто лечил и заботился обо мне очень доброжелательная обстановка
Качества услуг на самом высоком уровне
Заменить часть кроватей и подушек
Всем довольна
Изменить питание
Подкрутить окна в 413 палате от них прохладно
Сделать не общий стол
Повесить зеркало в палатах
Улучшить качества в ассортименте с питанием
Все медицинский персонал отлично выполняют свою работу
На самом деле все прекрасно
Поставить в столовую широкую печь для подогрева еды

Все на вашем уровне
Все было хорошо
Качества оказанных услуг на вашем уровне
Настенные часы в палату и ночник
Спасибо всем
Все прекрасно
Все отлично очень благодарна всему персоналу
Ремонт в отделение улучшить кровати и оборудование
Все отлично
Присутствуют профессионализм, доброе отношение, внимание
Все хорошо, все устраивает
Всем довольна
Все отлично
Ремонт оконных блоков, очень дуэт
Микроволновку
Все устраивает
Все отлично
Повысить заработную плату мед персоналу больницы чтобы хватало кадров для
лечение пациентов
Все понравилось
Все прекрасно замечательный персонал и доктора
Огромное спасибо за труд внимания и хорошие отношения весь персонал
доброжелательный и приятный
Лучше не бывает
Все на высшем уровне благодарю
С уважением вы молодцы все отлично
Заменить пассажирский лифт
Все очень хорошо спасибо
Меня все устраивает
Спасибо благодарность врачам и мед персоналу отделения за профессионализм
Спасибо всем
Разобрать питание в столовой, а так все отлично
У вас в отделение все очень хорошо Я была как дома спасибо большое
Все отлично спасибо большое
Очень понравилось качества оказанных услуг доброжелательный персонал частота
питаете все очень достаточно хорошо молодцы
Улучшить питание
Разнообразное питание
Все нормально
Меня все устраивает
Поставить микроволновую печь
Хочу выразить благодарность всему персоналу за ваши внимание и труд и заботу.
Спасибо Вам большое
Все хорошо
Все соответствует оказанных услуг
Спасибо все хорошо
Все отлично огромная благодарность всем
Все хорошо
Огромная благодарность
Все хорошо спасибо
Персонал и обстановка благоприятная
Все хорошо
Жидкое мыло

Спасибо за все персонал внимательный в отделение чистота

Урологическое отделение

Все хорошо

Все устраивает, спасибо

Все устроило

Все хорошо

Продолжать работать так же

Уменьшить время нахождения в приемном отделении

Все устраивает

Все хорошо

Все прекрасно, спасибо

Работать в том же духе

И так все хорошо

Наличие микроволновой печи, чтобы разогреть еду

Все хорошо, огромная благодарность всем сотрудникам отделения

Все хорошо

Все устраивает

Качеством услуг удовлетворена

Питание не очень

Оставаться прежними

Все и так в полном порядке

Все отлично

Все отлично

Все и так хорошо

Все хорошо

Услуги выполняются в полном объеме

Все хорошо

Нужны новые подушки

Все нормально

Все устраивает

Ремонт

Улучшить питание

Нанимать специалистов на проведение ремонтов в помещении, а не любителей

Все и так хорошо

Все ок

Все хорошо

Чтобы лучше разъясняли лечение

Заменить подушки

Все хорошо

Также хорошо выполнять свои обязанности

Работать как работали, спасибо, молодцы

Все хорошо

Все прекрасно

Благодарю всех

Спасибо всем

Все замечательно

Все отлично

Все и так хорошо

Все хорошо

Улучшить состояние палаты

Все было хорошо

Микроволновку

Всем довольна, обслуживание хорошее
Благодарю весь мед персонал за понимание и обслуживание
Все нормально, так держать
Спасибо
Улучшить скорость в приемном покое по поступлению пациентов
Приобрести аппарат КТ
Все отлично, спасибо
Зеркало в палате
Всем здоровья и благополучия
И так хорошо
Качество отменное, так держать!
Быть такими же улыбчивыми и заботливыми
Удовлетворен
Все устроило
Повесить зеркало в палате

Хирургическое отделение

Все отлично
Все прекрасно
Все устраивает
Все хорошо
Питание
Поставить телевизор
Спасибо
Телевизор
Все отлично, спасибо
Все и так хорошо
Все очень хорошо
Спасибо, все хорошо
Спасибо за все
Все замечательно
Все устроило
Ничего
Раковины
Все супер
Отлично
Благодарю всех
Холодильник
Раковину в палату
Ремонт
Раковину в палате
За все спасибо
Удовлетворена
Довольна всем
Ремонт в отделении
Услуги отличные
Качество на высоте
Все устраивает
Сделать ремонт
Все хорошо
Все на уровне отлично
Все хорошо спасибо

Очень тонкие матрасы хотелось бы мягче
Я все очень довольна всем спасибо
После выписки пациентам давать рекомендации по питанию
Спасибо, все было хорошо
Спасибо, все понравилось
Все хорошо, так держать
Претензий нет
Качество на высоком уровне, спасибо всему персоналу
Спасибо всем
Все отлично
Спасибо все отлично
Все хорошо
Все ок
Все замечательно, спасибо большое
Все отлично, спасибо
Качество услуг и так хорошее
Все хорошо
Все очень хорошо организовано, спасибо персоналу и руководителю
Увеличить время консультации пациента на пару минут
Установить мойку в палате
Четко проговаривать, что происходит и какие порядки еще в начале
Все хорошо, спасибо за заботу всех сотрудников, душевный покой
Все устроило
Организовать выписку пациентов в день выписки в утреннее время
Все хорошо
Давать вареное мясо вместо сосисок
Все устроило
Чаще контролировать работу пищеблока, на полдник дают только чай и тот холодный
Улучшить качество питания
Спасибо за внимание и лечение
Все нравится
Туалетную бумагу
Все отлично
Все устроило, спасибо
Возможность мыть руки в палате
Кровати заменить
Отреставрировать стены
Оставаться такими же
У вас все отлично
Все устроило
Кровати
Телевизор в палатах
Улучшить качество приготовления пищи
Телевизор в коридоре
Не опускать взятую планку
Все устраивает, спасибо
Все хорошо, все замечательные, добрые
Место для курения
Все замечательно, народ волшебный
Все устроило
Косметический ремонт в палатах
Телевизоры в палатах
Огромное спасибо всем

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 5 показателей, результаты по стационару за ноябрь 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 | 1440 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Внешний вид персонала | 1440 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Чистота в помещениях | 1440 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Температурный режим | 1434 | 99,6 | 6 | 0,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Качество питания | 1429 | 99,2 | 11 | 0,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 1437 | 99,8 | 3 | 0,2 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

Среднее значение по больнице составило 99,8%, 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 2024 года, в печатной форме прилагается.

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