

Анкетирование пациентов за сентябрь (третий квартал)

в разрезе отделений:

Отделение новорождённых неонатального стационара

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
<ul style="list-style-type: none"> • «Ввести платные услуги: парикмахерскую на 1 этаже, перед выпиской» • «Кормить вновь поступивших беременных женщин, т.к. не у всех есть возможность чтобы что-то принесли» • «Продолжить работу в этом направлении» • «Добавить в душе держатель для лейки» • «Хотелось бы побольше места в душевой кабине» • «Разнообразить рацион питания» 	<ul style="list-style-type: none"> • «В общем всем довольна! Хотелось бы выразить огромную благодарность врачу Горкольцевой Е.И. и ее бригаде за легкие, комфортные, безопасные роды. Спасибо большое!» 	<ul style="list-style-type: none"> • «Некоторые из предлагаемых продуктов нежелательны во время грудного вскармливания» • «Считаю, что следует более тщательно составлять меню и не включать в него продукты, не рекомендованные кормящим матерям» • «Не совсем горячие блюда»
<p><u>Корректирующие/предупреждающие мероприятия:</u> Меню разрабатывается зав производством ООО «Караван» совместно с диетсестрой перинатального центра в соответствии с приказом МЗ РФ от 21.06.2013 г. № 395н «Об утверждении норм лечебного питания» и приказа МЗ РФ от 05.08.2003 №330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в ЛПУ Российской Федерации» и утверждается главным врачом.</p>		
<p>% удовлетворенности – 80%</p>		

Клинико-диагностическое отделение

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Выразили благодарность – 46% пациентов 	Нет
<p><u>Корректирующие/предупреждающие мероприятия:</u> направлены на увеличение доступности и качества медицинской помощи</p>		
<p>% удовлетворенности – 100%</p>		

Гинекологическое отделение

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
<ul style="list-style-type: none"> • 4% просят установить Wi-Fi • 4% обратили внимание на проведение косметического ремонта в отделении 	<ul style="list-style-type: none"> • Выразили благодарность – 40% пациентов 	
<p><u>Корректирующие/предупреждающие мероприятия:</u> Вопрос выделения Wi-Fi – зоны уже обсуждался, но с учетом того, что отделение гинекологии расположено на арендованных площадях, и в силу действия закона №152-ФЗ «О персональных данных» с целью защиты информации возможности подключения для общественного доступа не имеется. Косметические ремонты в отделении проводятся регулярно согласно плану. Учитывая аренду площадей, другие возможности ремонтных работ не предусмотрены.</p>		
% удовлетворенности – 100%		

Акушерский стационар (приемное и физиологическое отделение)

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
<ul style="list-style-type: none"> • «После родов давать выспаться» • «Выделить для мамочек после операции отдельные палаты, в которых будут соответствующие условия: у кровати ручка для подъема мамочки, в ванной другую низкую душевую кабину, кормление в палате» 	<ul style="list-style-type: none"> • «Спасибо большое всем за внимание и заботу» • «Терпения Вам! Спасибо!» • «Все большое спасибо» • «Всем желаю здоровья и хороших пациентов» • «Спасибо большое за профессионализм, чуткость, добродушие» 	<ul style="list-style-type: none"> • «Мясных блюд очень мало»
<p><u>Корректирующие/предупреждающие мероприятия:</u> Меню разрабатывается зав производством ООО «Караван» совместно с диетсестрой перинатального центра в соответствии с приказом МЗ РФ от 21.06.2013 г. № 395н «Об утверждении норм лечебного питания» и приказа МЗ РФ от 05.08.2003 №330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в ЛПУ Российской Федерации» и утверждается главным врачом.</p>		
% удовлетворенности – 96%		

Акушерский стационар (родовое и обсервационное отделение)

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
<ul style="list-style-type: none"> • «Как-то упорядочить выдачу свидетельства о рождении мамочкам. В ОПБ можно было бы сделать комнату отдыха с телевизором» • «Установить кондиционер, но главное - увлажнитель воздуха. Очень сложно на севере без увлажнителя, как мне, так и малышу» 	<ul style="list-style-type: none"> • «Качество обслуживания на высшем уровне. Нареканий к мед. персоналу не имею. Очень ответственный и образованный, душевный персонал» • «Процветания всему коллективу. Спасибо за оказанную помощь, за понимание и отношение. Благодарю всех!» • «Совершенствоваться и работать на благо людям. Всего доброго вам и хорошего. Благодарных пациентов» • «Спасибо Вам за чуткость и внимательность, за заботу и профессионализм! Дай Вам бог здоровья, счастья и успехов» • «Я очень благодарна мед. персоналу за оказанное очень качественное пребывание мое в род. доме. Спасибо огромное» 	<ul style="list-style-type: none"> • «В комнатах прохладно» • «Дают то, что нельзя кормящим (например, капусту)» • «Замена душевых кабин в палатах»

Корректирующие/предупреждающие мероприятия:

Меню разрабатывается зав производством ООО «Караван» совместно с диетсестрой перинатального центра в соответствии с приказом МЗ РФ от 21.06.2013 г. № 395н «Об утверждении норм лечебного питания» и приказа МЗ РФ от 05.08.2003 №330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в ЛПУ Российской Федерации» и утверждается главным врачом.

Душевые кабины заменены практически во всех палатах.

Установка увлажнителей воздуха в палатах на сегодняшний день затруднительна, т.к. данная статья расходов не предусмотрена в бюджете учреждения и рассматривается как нецелевое расходование средств.

Выдача свидетельств о рождении: для удобства обслуживания на территории родильного дома выделен кабинет для выдачи свидетельств, но услуга

предоставляется сотрудниками ЗАГС.
% удовлетворенности – 64%

Отделение патологии беременности:

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
Нет	<ul style="list-style-type: none"> • Выразили благодарность – 36% пациентов 	нет
Корректирующие/предупреждающие мероприятия:		
направлены на увеличение доступности и качества медицинской помощи		
% удовлетворенности – 100%		

Отделение лучевой диагностики

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
Личного характера		нет
Корректирующие/предупреждающие мероприятия:		
направлены на увеличение доступности и качества медицинской помощи		
% удовлетворенности – 100%		

Отделение патологии новорожденных

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
Нет	<ul style="list-style-type: none"> • «Очень благодарна вашему отделению. Спасибо за внимательное отношение к моему ребенку. Благодарна мед. сестрам пит, 3 поста, санитаркам» • «Спасибо!» • «Побольше таких добрых внимательных врачей» • «Всем врачам, мед. сестрам, спасибо, здоровья и терпения им всем» • «Спасибо за всё!» 	нет

	<ul style="list-style-type: none"> • «Большое спасибо вашему коллективу ОПН за заботу и внимание» • «Спасибо всем! Здоровья и всех благ!» • «Спасибо за всё!» 	
<p><u>Корректирующие/предупреждающие мероприятия:</u> направлены на увеличение доступности и качества медицинской помощи</p>		
<p>% удовлетворенности – 100%</p>		

Операционный блок

Предложения, пожелания	Благодарности	Жалобы
<ul style="list-style-type: none"> • «Разрешите мобильные телефоны в реанимацию» • «Увеличить штат медицинских сестер, чтобы были прикреплены к палатам, особенно к тем, где находятся мамочки после Кесарева. Им больше нужна помощь» 	<ul style="list-style-type: none"> • «Все на высоком уровне! Успехов!! Побольше здоровых детишек» • «Спасибо за оказание услуг, я больше боялась, а оказалось все намного лучше» • «Всем кто был задействован от момента и поступления и до выписки. Спасибо Вам за Ваш труд!!!» • Выражают огромную, сердечную благодарность анестезиологу-ревматологу Иванову А.В. за профессионализм! А также всему медицинскому и обслуживающему персоналу за хорошее отношение лично к каждому пациенту. • Кузнецовой С.Н. – очень внимательный, чуткий врач. К каждому пациенту находит подход, сразу видно профессионал 	нет

	<p>своего дела. Врач от бога.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выражают благодарность Горкольцевой Е.И., Шевченко О.С., Подурец Н.П., Поповичу М.В., Агалаковой Н.Л., Тельшевой В.М., Голубевой О.Н., Ноздриной О.А., Недоризанюк М.А., Синяковой М.А., Пуставаловой З.Г., Богровецкой А.В. Всему персоналу реанимации и всему персоналу 3-го этажа. Всем специалистам, проводившим операцию, детским врачам, гинекологам. 	
<p><u>Корректирующие/предупреждающие мероприятия:</u></p> <p>К сожалению, возможности использования женщинами мобильной связи в реанимационном отделении не представляется возможным, так как это противоречит санитарно-эпидемиологическим нормам и создает помехи в работе оборудования.</p> <p>Штат медицинских работников в государственных учреждениях рассчитывается по нормативам из расчета на одну койку. В нашем учреждении он соответствует нормам, возможности расширить штат не имеется.</p>		
<p>% удовлетворенности – 100%</p>		

Общий процент удовлетворенности по учреждению за сентябрь –93,3%