

Анализ информации

полученной с Портала независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (www.nok.rosminzdrav.ru) по состоянию на 03.07.2017 года.

Анкетирование прошли 1643 гражданина в отношении 204 учреждений. Среди них: 1067 анкет в отношении 124 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 557 анкет в отношении 73 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в условиях стационара, 9 анкет в отношении 1 учреждения, осуществляющего организацию донорства, 5 анкет в отношении 4 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях, 5 анкет в отношении 2 учреждений, оказывающих психиатрическую помощь.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в стационарных условиях (557 анкет в отношении 73 учреждений)

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	42	32	10	23,8
2	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	557	491	66	11,8
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	557	495	62	11,1
4	Удовлетворенность питанием в МО	388	322	66	17
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	557	507	50	9
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	557	507	50	9
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	557	499	58	10,4
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	327	308	19	5,8
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	192	177	15	7,8

10	Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре	557	489	68	12,2
11	Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре	557	518	39	7

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в условиях стационара:

1. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные замечания: отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений (19,4 %), отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, сопровождающих работников (по 16,1 %); отсутствие пандусов, поручней (12,9 %); отсутствие подъемных платформ (аппарелей) (9,7 %); отсутствие адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок, информационных бегущих строк, информационных стендов и голосовых сигналов, информации шрифтом Брайля (по 6,5 %).

2. Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО: ремонт – 30 %, санитарные условия – 26,8 %, старая мебель – 23 %, освещение, температурный режим – 20,4 %.

3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 11,1 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 17 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала по уходу за пациентами в МО – 9 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 9 %.

7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 42,6 %, не даны рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 39,6 %, не дали выписку – 4 %, другое – 13,8 %.

8. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО неудовлетворенность – 5,8 %.

9. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО неудовлетворенность – 7,8 %.

10. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 12,2 %.

11. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 7 %.

По результатам анкетирования установлено, что 100 пациентов оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках МО в социальных сетях. Из них положительных отзывов – 85%, отрицательных – 15 %.

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в условиях стационара:

№	Наименование организации	% неудовлетв оренности	Кол-во анкет
1	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	71	1
2	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	59	1
3	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»	47	1
4	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	39	3
5	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»	35	2
6	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска	35	2
7	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	35	4
8	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода	35	2
9	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	34	9
10	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	31	5
11	ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница»	29	2
12	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»	29	1
13	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	29	1
14	ГБУЗ НО «Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн»	29	2
15	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	28	5
16	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	24	1
17	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода»	24	1
18	ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода»	24	3
19	ГБУЗ НО «Родильный дом № 6 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	24	1
20	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	22	5
21	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	20	3
22	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	19	35
23	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добролюбовой»	18	3
24	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	18	3
25	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	17	7
26	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	15	6

27	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	15	11
28	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	14	14
29	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	14	9
30	ГБУЗ НО «Городская больница № 21 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	13	3
31	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	12	7
32	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	11	4
33	ГБУЗ НО «Городская больница № 7» г. Дзержинска	10	4
34	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 5 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	10	5
35	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	9	5
36	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	8	7
37	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	7	34
38	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	7	16
39	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	6	1
40	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	6	10
41	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	5	20
42	ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8» г. Н.Новгорода	5	10
43	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	4	10
44	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	3	19
45	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»	3	2
46	ФГБУ «Приволжский федеральный медицинский исследовательский центр»	3	2
47	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 29 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	3	8
48	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	2	35
49	ГБУЗ НО «Дзержинский госпиталь ветеранов войн имени А.М.Самарина»	2	8
50	ГБУЗ НО «Инфекционная больница № 23» г. Н.Новгорода	2	3
51	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	1	9
52	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	1	56
53	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	0	98
54	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	0	1
55	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»	0	1
56	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»	0	1
57	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»	0	2
58	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	0	3
59	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.»	0	1
60	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	0	1
61	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	0	1

62	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	0	5
63	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»	0	1
64	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	0	11
65	НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД»	0	1
66	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
67	ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом»	0	1
68	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России	0	1
69	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	0	1
70	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	0	2
71	ГБУЗ НО «Киселихинский областной терапевтический госпиталь для ветеранов войн»	0	1
72	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»	0	1
73	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»	0	1

По результатам анализа анкетирования пациентов учреждений, в котором приняло участие более 3 человек, наиболее неудовлетворительной признана работа следующих учреждений:

1. ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница» неудовлетворенность составила 39 %, количество анкет – 3.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- питание – 100 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 33,3 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 66,7 %;
- необходимостью оплачивать необходимые диагностические исследования за свой счет – 66,7 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации) – 33,3 %;
- условиями пребывания в МО – 66,7 % (освещение, температурный режим, не удовлетворяют санитарные условия);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 33,3 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 33,3 %.

2. ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 35%, количество анкет – 4.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 100 %;
- питанием – 50 %;

- отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 75 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 25 %;
- необходимостью оплачивать необходимые диагностические исследования за свой счет – 50 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации) – 50 %;
- условиями пребывания в МО – 50 % (освещение, температурный режим, медицинской организации необходим ремонт, неудовлетворительное состояние мебели, не удовлетворяет санитарные условия);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 25 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 75 %.

3. ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница» неудовлетворенность составила 34 %, количество анкет – 9.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- отношением персонала во время пребывания в отделении – 50 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на официальном сайте МО – 33,3 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 25 %;
- питанием – 22,2 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 33,3 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 44,4 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 44,4 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации) – 33,3 %;
- условиями пребывания в МО – 44,4 % (не удовлетворяет освещение, температурный режим, медицинской организации необходим ремонт, неудовлетворительное состояние мебели, не удовлетворяет санитарные условия);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 44,4 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 33,3 %.

4. ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 31 %, количество анкет – 5.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, отсутствие пандусов, поручней, отсутствие подъемных платформ, информационных бегущих строк, информационных стендов и голосовых сигналов, отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений, сопровождающих работников) – 100 %;

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте – 50 %;

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 50 %;

- питанием – 66,7 %;

- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 20 %;

- компетентностью медицинских работников (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, другое) – 40 %;

- условиями пребывания в МО – 40 % (неудовлетворительное состояние мебели, не удовлетворяет санитарные условия);

- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 40 %;

- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 20 %.

5. ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» неудовлетворенность составила 28 %, количество анкет – 5.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений, сопровождающих работников) – 100 %;

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 50 %;

- питанием – 40 %;

- отношением персонала во время пребывания в отделении – 40 %;

- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 20 %;

- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 40 %;

- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации) – 20 %;

- условиями пребывания в МО – 40 % (не удовлетворяет освещение, температурный режим, медицинской организации требуется ремонт, неудовлетворительное состояние мебели, санитарные условия);

- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 20 %;

- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 40 %.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в амбулаторных условиях (1067 анкет в отношении 124 учреждений)

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Время ожидания приема у врача	336	293	43	12,8
2	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	1067	788	279	26,1
3	Наличие в МО оборудования для лиц с ограниченными возможностями	62	44	18	29
4	Ожидание проведения компьютерной, магнитно- резонансной томографии и пр. меньше 30 дней	274	219	55	20
5	Удовлетворенность обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)	336	254	82	24,4
6	Удовлетворенность компетентностью участкового терапевта (педиатра)	336	250	86	25,6
7	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	1067	814	253	23,7
8	Удовлетворенность компетентностью врача- специалиста	462	356	106	22,9
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	691	583	108	15,6
10	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	669	513	156	23,3
11	Ожидание проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследований	644	559	85	13,2
12	Удовлетворенность обслуживанием у врачей- специалистов (доброжелательность, вежливость)	462	353	109	23,6

1. Причины невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом): не было талонов – 63,6 %, отсутствовала техническая возможность записи в электронном виде – 11,4 %, не дозвонились – 9 %, по иным обстоятельствам – 15,9 %.

2. По вопросам неудовлетворенности услугами, оказанными в МО, составила – 21,6 %.

3. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные претензии: отсутствие адаптированных лифтов, сопровождающих работников - по 13,6 %, отсутствие пандусов, поручней, подъемных платформ (аппарелей), сменных кресел-колясок, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов доступных санитарно-гигиенических помещений – по 11,1 %, отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств, информации шрифтом Брайля - по 8,6 %.

4. По вопросам ожидания проведения сложных диагностических процедур (более 30 дней) (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) – 20 %.

5. По вопросу неудовлетворенности компетентностью участкового терапевта основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 32,4 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 27,6 %, не дали выписку – 8,8 %, не выписали рецепт – 9,4%, иные причины – 21,8 %.

6. Основные показатели неудовлетворенности условиями пребывания в МО: отсутствие свободных мест ожидания – 29,2 %, состояние гардероба – 7%, состояние туалета – 19,9 %, отсутствие питьевой воды – 22,9 %, санитарные условия – 15,8, отсутствие мест для детских колясок – 5,1 %.

7. По вопросу неудовлетворенности компетентностью врачей специалистов основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 27,7 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 29,5 %, не дали выписку – 6,9 %, не выписали рецепт – 4,6 %, иные причины – 31,2 %.

8. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 15,6 %.

9. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 23,3 %.

10. Неудовлетворенность ожиданием проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследования от 7 до 14 календарных дней – 8,3 %, свыше 14 календарных дней – 13,2 %.

11. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость) – 23,6 %.

12. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у участкового врача-педиатра (доброжелательность, вежливость) – 24,4 %

В результате анкетирования установлено, что 212 пациентов оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. 30,2 % комментариев имели отрицательный характер.

В результате анализа итогов анкетирования в отношении МО, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях:

№	Наименование учреждения	% неудовлетворенности	Кол-во анкет
1	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	53	10
2	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска	46	1
3	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»	42	1
4	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	41	7
5	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»	40	18
6	ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	40	7
7	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	39	10
8	ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница»	35	3
9	ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Нижегородской области»	35	1
10	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	34	11
11	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	34	6
12	ГБУЗ НО «Городская детская больница № 8» г. Дзержинска	33	2
13	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	33	6
14	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	32	18
15	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	32	6
16	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	31	13
17	ООО «Женский центр»	31	1
18	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	30	13

19	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	29	7
20	ГБУЗ НО «Ардатовская центральная районная больница»	29	2
21	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	29	8
22	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 39 Советского района г. Нижнего Новгорода»	29	16
23	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	28	16
24	ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница»	28	8
25	ГБУЗ НО «Центральная городская больница» г. Арзамаса	27	1
26	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»	27	1
27	ООО «Объединенная медицинская компания»	27	1
28	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»	27	1
29	ГБУЗ НО «Противотуберкулезный диспансер» Канавинского района г. Н. Новгорода	27	1
30	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	26	83
31	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 18 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	26	7
32	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова»	25	3
33	ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница № 1» г. Н. Новгорода	24	3
34	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	24	12
35	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»	23	2
36	ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница»	23	1
37	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	23	3
38	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	22	3
39	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	22	4
40	ЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ»	22	6
41	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 21 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	22	10
42	ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1»	21	2
43	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода»	21	7
44	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»	19	2
45	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода»	19	7
46	ГАУЗ НО «Стоматологическая поликлиника» г. Дзержинска	18	13
47	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	17	8

48	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	16	8
49	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	16	20
50	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	16	5
51	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	15	2
52	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России	15	2
53	ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода	15	2
54	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 10» г.Дзержинска	13	2
55	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	13	8
56	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	12	37
57	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»	12	1
58	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	11	19
59	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	10	22
60	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»	10	7
61	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	10	7
62	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	9	15
63	ООО «Нижегородское отделение Клиники «Садко»	9	4
64	ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница»	8	3
65	ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница»	8	3
66	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.»	8	4
67	ООО «Элегра-Стоматология»	8	1
68	ООО «НЕОМЕД»	8	2
69	ООО «АрсДент»	8	1
70	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	8	12
71	ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»	6	6
72	ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника»	6	19
73	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 22 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	6	18
74	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	6	52
75	Борская больница - филиал ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	5	4
76	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	5	5
77	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	4	6
78	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 19 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	4	26

79	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	3	18
80	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 48 Советского района г. Нижнего Новгорода»	3	42
81	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 32 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	3	21
82	ООО «Академия женского здоровья и репродукции человека»	3	15
83	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 2 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	2	4
84	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 35 Советского района г. Нижнего Новгорода»	1	41
85	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	1	12
86	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	1	97
87	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	1	11
88	ГБУЗ НО «Детская стоматологическая поликлиника» г. Дзержинска	1	22
89	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	0	1
90	ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница»	0	1
91	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»	0	5
92	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»	0	2
93	ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница»	0	3
94	ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница»	0	5
95	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	0	11
96	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	0	2
97	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	0	6
98	ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница»	0	1
99	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»	0	1
100	ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница»	0	1
101	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»	0	3
102	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	0	6
103	ГБУЗ НО «Родильный дом № 3 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
104	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	0	9
105	ГБУЗ НО «Женская консультация № 5 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
106	НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД»	0	1
107	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротиной»	0	3

108	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
109	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 31 Советского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
110	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	0	1
111	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	0	1
112	ООО Медицинский центр «Элегра»	0	1
113	ООО «НАДЕЖДА»	0	2
114	ООО «Стоматолог и Я»	0	1
115	ООО «Аксон»	0	2
116	ООО «Ассоль»	0	1
117	ООО «Медицинский центр ПЕРСОНА»	0	1
118	ООО «Саксес»	0	4
119	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода	0	1
120	ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер»	0	1
121	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»	0	3
122	ООО «ММЦ «Волготрансгаз»	0	1
123	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»	0	1
124	ООО ОК «Эксимер НН»	0	3

По результатам анализа анкетирования пациентов учреждений, в котором приняло участие более 3 человек, наиболее неудовлетворительной признана работа следующих учреждений:

1. ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница» неудовлетворенность составила 53%, количество анкет – 10.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, не выписали рецепт) – 75 %;

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового педиатра – 100 %;

- компетентность участкового педиатра – 100 %;

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 100 %;

- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 100 %;

- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 75 %;

- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 75 %;

- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние гардероба, туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок) – 100 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 100 %.

2. ГБУЗ НО «Городская больница № 2 г. Дзержинска» неудовлетворенность составила 41%, количество анкет – 7.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 75 %;
- компетентность узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 75 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 66,7 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 50 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия) – 71,4 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 85,7 %.

3. ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 40 %, количество анкет – 18.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, не дали выписку, не выписали рецепт) – 63,6%;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 83,3 %;
- компетентность узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, другое) – 50 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 62,5 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 57,1 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние гардероба, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия) – 55,6 %;
- оборудование МО для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие подъемных платформ (аппарелей), адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов, информации шрифтом Брайля, доступных санитарно-гигиенических помещений, сопровождающих работников) – 66,7 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 66,7 %.

4. ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г.Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 40 %, количество анкет – 7.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание у участкового терапевта (доброжелательность, вежливость) – 100 %;
- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, не дали выписку, не выписали рецепт, другое) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие) – 50 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие) - 50 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 80 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 66,7 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок) – 85,7 %;
- оборудование МО для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие сопровождающих работников) – 100 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 85,7 %.

5. ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница» неудовлетворенность составила 39 %, количество анкет – 10.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали выписку, другое) – 66,7 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 50 %;
- компетентность узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, другое) – 50 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 33,3 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 66,7 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние гардероба, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок) – 80 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 90 %.

**Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) осуществляющими организацию донорства
(9 анкет в отношении 1 учреждения)**

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Время ожидания приема у врача	9	9	0	0
2	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	9	8	1	11,1
3	Удовлетворенность обслуживанием персонала МО (доброжелательность, вежливость)	9	8	1	11,1
4	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	9	8	1	11,1
5	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	9	8	1	11,1
6	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	2	1	1	50
7	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	5	4	1	20

1. Неудовлетворенность услугами, оказанными в МО, составила – 11,1 %.

2. По вопросам ожидания донации с момента обращения в МО неудовлетворенность составила – 3 и более часа – 0 %; 2 часа – 22,2 %; 1 час – 33,3 %; менее 1 часа – 44,4 %.

3. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 11,1 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья).

4. Неудовлетворенность обслуживанием персоналом МО (доброжелательность, вежливость) – 11,1 %.

5. Неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 11,1 % (отсутствие свободных мест ожидания).

6. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 50 %.

7. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 20 %.

В результате анкетирования установлено, что 1 пациент оставлял комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. Комментарий имел положительный характер. Из 9 респондентов 8 рекомендовали бы данную медицинскую организацию для донации.

№	Наименование	% неудовлетво ренности	Кол- во анкет
1	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр крови им. Н.Я. Климовой»	16,3	9

**Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) оказывающих психиатрическую помощь
(5 анкет в отношении 2 учреждений)**

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	3	1	2	67
2	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	5	3	2	40
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	5	4	1	20
4	Удовлетворенность питанием в МО	5	4	1	20
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	5	4	1	20
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	5	4	1	20
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	5	4	1	20
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	2	2	0	0
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	3	3	0	0

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в медицинских организациях оказывающих психиатрическую помощь:

1. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные замечания: отсутствие адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок (по 50 %).

2. Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО: санитарные условия – 50%, освещение и температурный режим – 50 %.

3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 20 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 20 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала при уходе за пациентами в МО – 20 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 20 %.

7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников (20 %): не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 100 %.

По результатам анкетирования установлено, что 4 из 5 пациентов рекомендовали бы данную организацию для получения медицинской помощи.

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в условиях стационара:

№	Наименование	% неудовлетворённости	Кол-во анкет
1	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»	5,6	3
2	ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода	37,5	2

По результатам анализа анкетирования пациентов учреждений, были выделены следующие показатели с наибольшей неудовлетворенностью:

1. ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко» неудовлетворенность составила 5,6 %, количество анкет – 3.

- неудовлетворенность питанием – 33,3 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 33,3 % (освещение, температурный режим).

2. ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода неудовлетворенность составила 37,5 %, количество анкет – 2.

- неудовлетворенность отношением персонала во время пребывания в отделении – 50 %;

- неудовлетворенность оборудованием МО для лиц с ограниченными возможностями – 100 % (отсутствие адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок);

- неудовлетворенность отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 50 %;

- неудовлетворенность компетентностью медицинских работников (не разъяснили состояние здоровья) – 50 %;

- неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 50 % (не удовлетворяет санитарные условия);

- неудовлетворенность оказанными услугами – 50 %;

- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 50 %.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) оказывающими медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях (5 анкет в отношении 4 учреждений)

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	2	2	0	0
2	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	5	4	1	20
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	5	4	1	20
4	Удовлетворенность питанием в МО	5	4	1	20
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	5	5	0	0
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	5	5	0	0
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	5	4	1	20
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	4	2	2	50
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	4	2	2	50
10	Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в санатории	5	4	1	20
11	Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в санатории	5	4	1	20

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в МО, оказывающих медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях:

1. Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО: ремонт, старая мебель, санитарные условия – по 33,3%.

2. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 20 %.

3. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 20 %.

4. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 20 %.

5. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО, на официальном сайте МО, неудовлетворенность – по 50 %.

6. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 20 %.

7. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 20 %.

По результатам анкетирования установлено, что 1 из 5 пациентов оставил положительный комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках МО в социальных сетях.

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в МО, оказывающих медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях:

№	Наименование	% неудовлетворённости	Кол-во анкет
1	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Солнечная поляна» для лечения больных с нарушением опорно-двигательного аппарата»	0	1
2	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня»	25	2
3	ГБУЗ НО «Детский психоневрологический санаторий для лечения ДЦП «Автозаводский»	0	1
4	ООО «Санаторий «Городецкий»	28,6	1

По результатам анализа анкетирования пациентов учреждений, были выделены следующие показатели с наибольшей неудовлетворенностью:

1. ГБУЗ НО «Детский санаторий «Солнечная поляна» для лечения больных с нарушением опорно-двигательного аппарата», неудовлетворенность составила 0 %, количество анкет – 1.

2. ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня», неудовлетворенность составила 25 %, количество анкет – 2.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте – 50 %;

- неудовлетворенность полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 50 %;

- неудовлетворенность питанием – 50 %;
- неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 50 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в МО (медицинской организации необходим ремонт, неудовлетворительное состояние мебели, не удовлетворяет санитарные условия) – 50 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 50 %.

3. ГБУЗ НО «Детский психоневрологический санаторий для лечения ДЦП «Автозаводский» неудовлетворенность составила 0 %, количество анкет – 1.

4. ООО «Санаторий «Городецкий» неудовлетворенность составила 28,6 %, количество анкет – 1.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте – 100 %;
- неудовлетворенность полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 100 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 100 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 100 %.