

Анализ информации

полученной с Портала независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (www.nok.rosminzdrav.ru) по состоянию на 26.01.2018 года.

Анкетирование прошли 3563 гражданина в отношении 248 учреждений. Среди них: 2406 анкета в отношении 144 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 1090 анкет в отношении 94 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в условиях стационара, 36 анкет в отношении 1 учреждения, осуществляющего организацию донорства, 17 анкет в отношении 6 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях, 14 анкет в отношении 3 учреждений, оказывающих психиатрическую помощь.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – МО) в стационарных условиях (1090 анкет в отношении 94 учреждений)

| № | Вопросы анкеты | Ответило всего | Удовлетв. | Неудовл. | % неудовл. |
|----|--|----------------|-----------|----------|------------|
| 1 | Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями | 88 | 66 | 22 | 25 |
| 2 | Удовлетворённость условиями пребывания в МО | 1090 | 960 | 130 | 11,9 |
| 3 | Удовлетворенность услугами, оказанными в МО | 1090 | 971 | 119 | 10,9 |
| 4 | Удовлетворенность питанием в МО | 842 | 707 | 135 | 16 |
| 5 | Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу | 1090 | 978 | 112 | 10,2 |
| 6 | Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость) | 1090 | 982 | 108 | 9,9 |
| 7 | Удовлетворенность компетентностью медицинских работников | 1090 | 973 | 117 | 10,7 |
| 8 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО | 655 | 609 | 46 | 7 |
| 9 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО | 468 | 429 | 39 | 8,3 |
| 10 | Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре | 1090 | 970 | 120 | 11 |
| 11 | Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре | 1090 | 1019 | 71 | 6,5 |

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

1. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные замечания – 25 %: отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов - 9,8 %, отсутствие пандусов, поручней - 11,1 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) - 14,8 %, отсутствие адаптированных лифтов - 9,8 %, сменных кресел-колясок - 8,6 %, информационных бегущих строк, информационных стендов и голосовых сигналов - 7,4 %, информации шрифтом Брайля - 8,6 %, отсутствие доступных санитарно - гигиенических помещений - 16 %, сопровождающих работников - 13,5 %.

2. Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО – 11,9 %: освещение, температурный режим – 19,2 %, ремонт – 30,6 %, старая мебель – 21,1 %, санитарные условия – 28,9 %.

3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 10,9 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 16 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала по уходу за пациентами в МО – 10,2 %.

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

7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников – 10,7 %: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 39,8 %, не даны рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 35,5 %, не дали выписку – 2,3 %, другое – 22,2 %.

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

9. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО неудовлетворенность – 8,3 %.

10. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 11 %.

11. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 6,5 %.

По результатам анкетирования установлено, что 291 пациент оставлял комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках МО в социальных сетях. Из них положительных отзывов – 85,2 %, отрицательных – 14,7 %.

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

| № | Наименование организации | % неудовлетв оренности | Кол-во анкет |
|----|---|------------------------------|-----------------|
| 1 | ГБУЗ НО «Городская детская больница № 8» г. Дзержинска | 81,3 | 1 |
| 2 | ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр» | 65,1 | 16 |
| 3 | ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница» | 56,3 | 1 |
| 4 | ГБУЗ НО «Уренская центральная районная больница» | 56,3 | 1 |
| 5 | ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница» | 50,0 | 1 |
| 6 | ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» | 45,3 | 4 |
| 7 | ГБУЗ НО «Ковернинская центральная районная больница» | 43,8 | 1 |
| 8 | ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» | 43,8 | 2 |
| 9 | ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница» | 41,7 | 3 |
| 10 | ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России | 40,6 | 2 |
| 11 | ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница» | 39,6 | 3 |
| 12 | ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница» | 37,5 | 1 |
| 13 | ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» | 37,0 | 4 |
| 14 | ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница» | 34,4 | 2 |
| 15 | ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1» | 34,4 | 2 |
| 16 | ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода» | 31,3 | 4 |
| 17 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 31,3 | 4 |
| 18 | ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 28,1 | 2 |
| 19 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова» | 28,1 | 2 |
| 20 | ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница» | 27,0 | 21 |
| 21 | ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница» | 25,0 | 1 |
| 22 | ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 25,0 | 2 |
| 23 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 25,0 | 1 |
| 24 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 6 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» | 25,0 | 1 |
| 25 | ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом» | 25,0 | 2 |
| 26 | ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» | 23,5 | 12 |
| 27 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн» | 22,9 | 3 |
| 28 | ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» | 21,9 | 2 |
| 29 | ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» | 19,5 | 8 |

| | | | |
|----|--|------|-----|
| 30 | ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница» | 18,8 | 1 |
| 31 | ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 18,8 | 2 |
| 32 | ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер» | 18,8 | 2 |
| 33 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 17,4 | 35 |
| 34 | ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко» | 16,4 | 8 |
| 35 | ГБУЗ НО «Городская больница № 7» г. Дзержинска | 15,6 | 6 |
| 36 | ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода | 15,6 | 5 |
| 37 | ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 14,3 | 7 |
| 38 | ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» | 13,9 | 14 |
| 39 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 13,6 | 6 |
| 40 | ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 12,9 | 18 |
| 41 | ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница» | 12,5 | 3 |
| 42 | ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница» | 11,4 | 11 |
| 43 | ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница» | 11,4 | 8 |
| 44 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 11,1 | 13 |
| 45 | ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница» | 10,7 | 108 |
| 46 | ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница» | 10,6 | 10 |
| 47 | ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска | 10,2 | 10 |
| 48 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 5 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 9,9 | 29 |
| 49 | ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России | 9,1 | 8 |
| 50 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» | 7,9 | 21 |
| 51 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 3 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 7,8 | 4 |
| 52 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 7,8 | 22 |
| 53 | ГБУЗ НО «Городская больница № 21 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 6,4 | 33 |
| 54 | ГБУЗ НО «Дзержинский госпиталь ветеранов войн имени А.М.Самарина» | 6,3 | 12 |
| 55 | ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница» | 6,3 | 1 |
| 56 | ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница» | 6,3 | 4 |
| 57 | ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница» | 6,1 | 21 |
| 58 | ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница» | 6,1 | 39 |
| 59 | ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница» | 5,6 | 13 |
| 60 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротинной» | 5,5 | 10 |
| 61 | ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего | 5,3 | 28 |

| | | | |
|----|--|-----|-----|
| | Новгорода» | | |
| 62 | ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода» | 4,5 | 34 |
| 63 | ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска | 3,6 | 14 |
| 64 | ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница» | 3,3 | 18 |
| 65 | ФГБУ «Приволжский федеральный медицинский исследовательский центр» | 3,1 | 2 |
| 66 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 3,1 | 39 |
| 67 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 29 Приокского района г. Нижнего Новгорода» | 2,6 | 12 |
| 68 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» | 2,6 | 6 |
| 69 | ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского» | 2,1 | 3 |
| 70 | НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД» | 2,1 | 3 |
| 71 | ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8» г. Н.Новгорода | 1,9 | 27 |
| 72 | ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница» | 1,3 | 10 |
| 73 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 1,2 | 129 |
| 74 | ГБУЗ НО «Инфекционная больница № 23» г. Н.Новгорода | 0,9 | 7 |
| 75 | ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница» | 0,5 | 14 |
| 76 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» | 0,2 | 106 |
| 77 | ГБУЗ НО «Центральная городская больница» г. Арзамаса | 0,0 | 1 |
| 78 | ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница» | 0,0 | 6 |
| 79 | ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница» | 0,0 | 2 |
| 80 | ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница» | 0,0 | 3 |
| 81 | ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница» | 0,0 | 5 |
| 82 | ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.» | 0,0 | 1 |
| 83 | ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница» | 0,0 | 1 |
| 84 | ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина» | 0,0 | 1 |
| 85 | ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница» | 0,0 | 10 |
| 86 | ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница» | 0,0 | 2 |
| 87 | Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России» | 0,0 | 2 |
| 88 | ООО Научно-медицинская фирма «К-тест» | 0,0 | 2 |
| 89 | ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска | 0,0 | 2 |
| 90 | ГБУЗ НО «Киселихинский областной терапевтический госпиталь для ветеранов войн» | 0,0 | 3 |
| 91 | ГБУЗ НО «Наркологическая больница» | 0,0 | 1 |

| | | | |
|----|--|-----|---|
| 92 | ГБУЗ НО «Дзержинский противотуберкулезный диспансер» | 0,0 | 1 |
| 93 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер» | 0,0 | 1 |
| 94 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер» | 0,0 | 1 |

По результатам анализа анкетирования пациентов учреждений, в котором приняло участие 10 и более человек, наиболее неудовлетворительной признана работа следующих учреждений:

1. ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»

неудовлетворенность составила 65,1 %, количество анкет – 16.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность сроками плановой госпитализации с момента получения направления – 80 %;
- госпитализация не в назначенный срок – 80 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 80 % (состояние туалета – 50 %, отсутствие питьевой воды – 50 %);
- время ожидания в приемном отделении (120 мин. и более) – 80 %;
- неудовлетворенность отношением персонала во время пребывания в приемном отделении – 80 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 80 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте МО – 80 %;
- неудовлетворенность питанием – 50 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 62,5 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 62,5 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 56,2 %;
- компетентностью медицинских работников – 62,5 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 37 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 33,3 %, другое – 29,6 %);
- условиями пребывания в МО – 56,2 % (освещение, температурный режим – 34,6 %, требуется ремонт – 30,7 %, не удовлетворяют санитарные условия – 34,6 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 62,5 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 68,7 %;
- 11 из 16 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 68,7 %.

2. ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»

неудовлетворенность составила 27 %, количество анкет – 21.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность сроками плановой госпитализации с момента получения направления – 18 %;
- госпитализация не в назначенный срок – 9 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 27 % (состояние гардероба – 12,5 %, отсутствие свободных мест ожидания – 37,5 %, состояние туалета – 12,5 %, отсутствие питьевой воды – 25 %, не удовлетворяют санитарные условия – 12,5 %);
- время ожидания в приемном отделении (120 мин. и более) – 27,2 %;
- неудовлетворенность отношением персонала во время пребывания в приемном отделении – 36,3 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на официальном сайте МО – 50 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещении МО – 30 %;
- неудовлетворенность питанием во время пребывания в МО – 38 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 23,8 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 23,8 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 19,8 %;
- компетентностью медицинских работников – 23,8 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 50 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 30 %, другое – 20 %);
- условиями пребывания в МО – 47,6 % (освещение, температурный режим – 20,8 %, требуется ремонт – 29,1 %, старая мебель – 25 %, не удовлетворяют санитарные условия – 25 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 33,3 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 23,8 %;
- 7 из 21 пациента не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 33,3 %.

3. ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»

неудовлетворенность составила 23,5 %, количество анкет – 12.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- госпитализация не в назначенный срок – 14,2 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 28,5 % (состояние гардероба – 12,5 %, отсутствие свободных мест ожидания – 12,5 %, состояние туалета – 25 %, отсутствие питьевой воды – 25 %, санитарные условия 25 %);
- время ожидания в приемном отделении (120 мин. и более) – 14,2 %;
- отношение персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность и вежливость) – 28,5 %;

- оборудование для лиц с ограниченными возможностями – 66,6 % (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов – 20 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 10 %, отсутствие адаптивных лифтов – 10 %, отсутствие сменных кресел-колясок – 10 %, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 10 %, информация шрифтом Брайля – 10 %, отсутствие санитарно-гигиенических помещений – 10 %, отсутствие сопровождающих работников – 20 %);

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на официальном сайте МО – 66,6 %;

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещении МО – 12,5 %;

- неудовлетворенность питанием – 11,1 %;

- отношением персонала во время пребывания в отделении – 16,6 %;

- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 25 %;

- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 16,6 %;

- компетентностью медицинских работников – 16,6 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 25 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 50 %, другое – 25 %);

- условиями пребывания в МО – 25 % (освещение и температурный режим – 16,6 %, медицинской организации требуется ремонт – 33,3 %, старая мебель – 16,6 %, санитарные условия – 33,3 %);

- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 16,6 %;

- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 16,6 %;

- 2 из 12 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 16,6 %.

4. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40

Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 17,4 %, количество анкет – 35.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 13,6 % (состояние гардероба – 22,2 %, отсутствие свободных мест ожидания – 22,2 %, состояние туалета – 11,1 %, отсутствие питьевой воды – 22,2 %, не удовлетворяют санитарные условия – 22,2 %);

- время ожидания в приемном отделении (120 мин. и более) – 9 %;

- отношение персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность и вежливость) – 13,6 %;

- оборудование для лиц с ограниченными возможностями – 50 % (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов – 12,5 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 12,5 %, отсутствие адаптированных лифтов – 12,5 %, отсутствие сменных кресел-

колясок – 12,5 %, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 12,5 %, отсутствие информации шрифтом Брайля – 12,5 %, отсутствие санитарно-гигиенических помещений – 12,5 %, отсутствие сопровождающих работников – 12,5 %);

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте МО – 9 %;

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещении МО – 7,1 %;

- неудовлетворенность питанием – 38,2 %;

- отношением персонала во время пребывания в отделении – 25,7 %;

- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 11,4 %;

- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 8,5 %;

- компетентностью медицинских работников – 20 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 30 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 30 %, другое – 40 %);

- условиями пребывания в МО – 28,5 % (освещение и температурный режим – 15,7 %, медицинской организации требуется ремонт – 36,8 %, старая мебель – 15,7 %, санитарные условия – 31,5 %);

- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 17,1 %;

- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 25,7 %;

- 7 из 35 пациентов не рекомендовал бы МО для получения медицинской помощи – 20 %.

5. ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»

неудовлетворенность составила 13,9 %, количество анкет – 14.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- госпитализация не в назначенный срок – 3,8 %;

- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 11,5 % (состояние гардероба – 22,2 %, отсутствие свободных мест ожидания – 11,1 %, состояние туалета – 22,2 %, отсутствие питьевой воды – 22,2 %, не удовлетворяют санитарные условия – 22,2 %);

- время ожидания в приемном отделении (120 мин. и более) – 3,8 %;

- неудовлетворенность отношением персонала во время пребывания в приемном отделении – 11,5 %;

- оборудование для лиц с ограниченными возможностями – 66,6 % (отсутствие пандусов, поручней – 12,5 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 25 %, отсутствие адаптированных лифтов – 25 %, отсутствие сменных кресел-колясок – 12,5 %, отсутствие санитарно-гигиенических помещений – 12,5 %, отсутствие сопровождающих работников – 12,5 %);

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещении МО – 19,4 %;

- неудовлетворенность питанием во время пребывания в МО – 12,3 %;

- отношением персонала во время пребывания в отделении – 7,4 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 10,1 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 2,7 %;
- компетентностью медицинских работников – 9,2 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 45 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 45 %, не дали выписку – 5 %, другое – 5 %);
- условиями пребывания в МО – 31,5 % (освещение, температурный режим – 4 %, требуется ремонт – 48 %, старая мебель – 16 %, не удовлетворяют санитарные условия – 32 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 9,2 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 7,4 %;
- 12 из 108 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 11,1 %.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – МО) в амбулаторных условиях (2406 анкета в отношении 144 учреждений)

| № | Вопросы анкеты | Ответило всего | Удовлетв. | Неудовл. | % неудовл. |
|----|--|----------------|-----------|----------|------------|
| 1 | Время ожидания приема у врача | 1026 | 920 | 106 | 10,33 |
| 2 | Удовлетворенность услугами, оказанными в МО | 2406 | 1819 | 587 | 24,40 |
| 3 | Наличие в МО оборудования для лиц с ограниченными возможностями | 115 | 81 | 34 | 29,57 |
| 4 | Ожидание проведения компьютерной, магнитно-резонансной томографии и пр. меньше 30 дней | 2406 | 2293 | 113 | 4,70 |
| 5 | Удовлетворенность обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость) | 842 | 674 | 168 | 19,95 |
| 6 | Удовлетворенность компетентностью участкового терапевта (педиатра) | 842 | 674 | 168 | 19,95 |
| 7 | Удовлетворённость условиями пребывания в МО | 2406 | 1895 | 511 | 21,24 |
| 8 | Удовлетворенность компетентностью врача-специалиста | 1026 | 795 | 231 | 22,51 |
| 9 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО | 1627 | 1390 | 237 | 14,57 |
| 10 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО | 1551 | 1245 | 306 | 19,73 |
| 11 | Ожидание проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследований | 2406 | 2223 | 183 | 7,61 |
| 12 | Удовлетворенность обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость) | 1026 | 796 | 230 | 22,42 |

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

1. Причины невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом): не было талонов – 57,4 %, отсутствовала техническая возможность записи в электронном виде – 9,7 %, не дозвонились – 12,3 %, другое – 20,4 %.

2. По вопросам неудовлетворенности услугами, оказанными в МО, составила – 24,4 %.

3. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные претензии: сопровождающих работников – 29,57 %, отсутствие адаптированных лифтов – 13,3 %, подъемных платформ (аппарелей) – 13,3 %, сменных кресел-колясок – 10,6 %, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – по 11,3 %, доступных санитарно-гигиенических помещений – 10 %, отсутствие пандусов, поручней – 8,6 %, отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств – 10,6 %, информации шрифтом Брайля – 9,3 %.

4. По вопросам ожидания проведения сложных диагностических процедур (более 30 дней) (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) – 4,7 %.

5. По вопросу неудовлетворенности компетентностью участкового терапевта основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 33,1 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 28,4 %, не дали выписку – 7 %, не выписали рецепт – 9,3 %, другое – 22 %.

6. Основные показатели неудовлетворенности условиями пребывания в МО: отсутствие свободных мест ожидания – 27,3 %, состояние гардероба – 9,2 %, состояние туалета – 19,3 %, отсутствие питьевой воды – 22,9 %, санитарные условия – 15,9 %, отсутствие мест для детских колясок – 5,1 %.

7. По вопросу неудовлетворенности компетентностью врачей специалистов основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 28,9 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 29,5 %, не дали выписку – 6 %, не выписали рецепт – 4,1 %, другое – 31,3 %.

8. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 14,5 %.

9. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 19,7 %.

10. Неудовлетворенность ожиданием проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследования: 14 календарных дней и более – 7,6 %.

11. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость) – 22,4 %.

12. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у участкового врача-педиатра (доброжелательность, вежливость) – 19,9 %

В результате анкетирования установлено, что 653 пациента оставляли комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. 23,4 % комментариев имели отрицательный характер.

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

| № | Наименование учреждения | % неудовлет воренности | Кол-во анкет |
|----|---|------------------------------|-----------------|
| 1 | ГБУЗ НО «Уренская центральная районная больница» | 51,9 | 3 |
| 2 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода» | 50,3 | 15 |
| 3 | ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска | 48,1 | 1 |
| 4 | ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» | 46,5 | 18 |
| 5 | ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Нижегородской области» | 44,4 | 1 |
| 6 | ГБУЗ НО «Починковская центральная районная больница» | 41,7 | 5 |
| 7 | ГБУЗ НО «Лукояновская центральная районная больница» | 40,7 | 1 |
| 8 | ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр» | 40,7 | 29 |
| 9 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода» | 39,9 | 25 |
| 10 | ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России | 38,3 | 5 |
| 11 | ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница» | 37,5 | 8 |
| 12 | ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница» | 37,0 | 2 |
| 13 | ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница» | 37,0 | 2 |
| 14 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 36,9 | 9 |
| 15 | ГБУЗ НО «Городская детская больница № 8» г. Дзержинска | 36,4 | 6 |
| 16 | ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко» | 33,3 | 1 |
| 17 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 32,9 | 13 |
| 18 | ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница» | 32,7 | 43 |
| 19 | ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» | 32,2 | 9 |
| 20 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода» | 32,1 | 21 |
| 21 | ГБУЗ НО «Ковернинская центральная районная больница» | 31,5 | 2 |

| | | | |
|----|---|------|----|
| 22 | ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница» | 31,5 | 2 |
| 23 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 18 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» | 31,2 | 9 |
| 24 | ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница» | 30,8 | 5 |
| 25 | ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 30,8 | 9 |
| 26 | ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница» | 30,4 | 20 |
| 27 | ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода» | 29,9 | 8 |
| 28 | ООО «Объединенная медицинская компания» | 29,6 | 1 |
| 29 | ООО «Женский центр» | 29,6 | 1 |
| 30 | ГБУЗ НО «Противотуберкулезный диспансер» Канавинского района г. Н. Новгорода | 29,6 | 1 |
| 31 | ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница» | 29,3 | 13 |
| 32 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 21 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 28,9 | 16 |
| 33 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 10» г. Дзержинска | 28,1 | 5 |
| 34 | ГБУЗ НО «Центральная городская больница» г. Арзамаса | 27,8 | 4 |
| 35 | ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница» | 27,7 | 26 |
| 36 | ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 26,0 | 48 |
| 37 | ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом» | 25,9 | 1 |
| 38 | ООО «Элегра-Стоматология» | 25,9 | 3 |
| 39 | ГБУЗ НО «Областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | 25,9 | 1 |
| 40 | ЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ» | 25,7 | 14 |
| 41 | ГБУЗ НО «Ардатовская центральная районная больница» | 25,3 | 3 |
| 42 | ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница» | 25,3 | 10 |
| 43 | ГАУЗ НО «Арзамасская стоматологическая поликлиника» | 24,7 | 3 |
| 44 | НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД» | 24,7 | 3 |
| 45 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова» | 24,7 | 5 |
| 46 | ООО «Нижегородское отделение Клиники «Садко» | 23,8 | 7 |
| 47 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 31 Советского района г. Нижнего Новгорода» | 23,2 | 5 |
| 48 | ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 22,6 | 11 |
| 49 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 3 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 22,2 | 8 |

| | | | |
|----|--|------|-----|
| 50 | ОАО «Нижегородский кардиохирургический центр» | 22,2 | 1 |
| 51 | Борская больница - филиал ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России | 21,5 | 10 |
| 52 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 21,4 | 71 |
| 53 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 21,1 | 25 |
| 54 | ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница» | 20,5 | 11 |
| 55 | ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница» | 20,1 | 14 |
| 56 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 39 Советского района г. Нижнего Новгорода» | 19,6 | 34 |
| 57 | ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница» | 19,4 | 7 |
| 58 | ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода» | 19,3 | 33 |
| 59 | ГАУЗ НО «Стоматологическая поликлиника» г.Дзержинска | 19,2 | 25 |
| 60 | ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» | 19,1 | 23 |
| 61 | ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница» | 18,8 | 12 |
| 62 | ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска | 18,6 | 40 |
| 63 | ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница» | 18,5 | 46 |
| 64 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 18,5 | 1 |
| 65 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 2 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 17,5 | 6 |
| 66 | ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода | 16,7 | 2 |
| 67 | ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 16,6 | 47 |
| 68 | ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» | 16,5 | 34 |
| 69 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 19 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 16,4 | 31 |
| 70 | ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница» | 15,4 | 4 |
| 71 | ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница» | 15,4 | 67 |
| 72 | ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница № 1» г. Н. Новгорода | 15,3 | 7 |
| 73 | ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница» | 15,3 | 202 |
| 74 | ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница» | 14,8 | 2 |
| 75 | ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1» | 14,8 | 3 |
| 76 | ООО «ЮНА» | 14,8 | 1 |
| 77 | ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер» | 14,8 | 2 |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 78 | ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника» | 14,7 | 29 |
| 79 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 14,1 | 10 |
| 80 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер» | 13,2 | 79 |
| 81 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 13,1 | 22 |
| 82 | ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница» | 12,7 | 7 |
| 83 | ООО «АрсДент» | 11,7 | 3 |
| 84 | ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска | 11,4 | 10 |
| 85 | ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко» | 10,4 | 8 |
| 86 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 9,6 | 15 |
| 87 | ООО «ММЦ «Волготрансгаз» | 9,3 | 2 |
| 88 | ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина» | 8,6 | 3 |
| 89 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр охраны здоровья семьи и репродукции» | 8,6 | 3 |
| 90 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 8,5 | 40 |
| 91 | ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница» | 8,3 | 8 |
| 92 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода» | 8,2 | 111 |
| 93 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 17 Московского района г. Нижнего Новгорода» | 7,4 | 9 |
| 94 | ООО «НЕОМЕД» | 7,4 | 2 |
| 95 | ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России | 6,4 | 17 |
| 96 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 6,3 | 121 |
| 97 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 22 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода» | 6,1 | 73 |
| 98 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер» | 5,9 | 4 |
| 99 | ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница» | 5,8 | 14 |
| 100 | ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница» | 5,7 | 17 |
| 101 | ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница» | 5,4 | 19 |
| 102 | ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница» | 4,9 | 3 |
| 103 | ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница» | 4,9 | 6 |
| 104 | ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.» | 4,9 | 6 |

| | | | |
|-----|--|-----|-----|
| 105 | ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница» | 4,2 | 21 |
| 106 | ГБУЗ НО «Женская консультация № 5 Канавинского района г. Нижнего Новгорода» | 4,0 | 8 |
| 107 | ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница» | 3,7 | 17 |
| 108 | ООО «Медицинский центр ПЕРСОНА» | 3,7 | 2 |
| 109 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 32 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» | 3,6 | 25 |
| 110 | ООО «Академия женского здоровья и репродукции человека» | 3,0 | 15 |
| 111 | ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница» | 2,3 | 9 |
| 112 | ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 48 Советского района г. Нижнего Новгорода» | 2,1 | 53 |
| 113 | ГБУЗ НО «Гагинская центральная районная больница» | 1,9 | 2 |
| 114 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 35 Советского района г. Нижнего Новгорода» | 1,9 | 79 |
| 115 | ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода» | 1,7 | 108 |
| 116 | ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр» | 1,5 | 81 |
| 117 | ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница» | 1,5 | 5 |
| 118 | ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница» | 1,4 | 15 |
| 119 | ГБУЗ НО «Детская стоматологическая поликлиника» г.Дзержинска | 0,7 | 31 |
| 120 | ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Доброотиной» | 0,4 | 9 |
| 121 | ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского» | 0,0 | 1 |
| 122 | ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница» | 0,0 | 2 |
| 123 | ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница» | 0,0 | 4 |
| 124 | ГБУЗ НО «Воскресенская центральная районная больница» | 0,0 | 1 |
| 125 | ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница» | 0,0 | 1 |
| 126 | ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница» | 0,0 | 3 |
| 127 | ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница» | 0,0 | 11 |
| 128 | ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода» | 0,0 | 1 |
| 129 | Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России» | 0,0 | 1 |
| 130 | ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница» | 0,0 | 1 |
| 131 | ООО Медицинский центр «Элегра» | 0,0 | 2 |
| 132 | ООО «НАДЕЖДА» | 0,0 | 6 |
| 133 | ООО «Дентал Центр» | 0,0 | 1 |
| 134 | ООО «Стоматолог и Я» | 0,0 | 1 |
| 135 | ООО «Аксон» | 0,0 | 6 |
| 136 | ООО «Медпрофи» | 0,0 | 1 |

| | | | |
|-----|--|-----|---|
| 137 | ООО «Ассоль» | 0,0 | 2 |
| 138 | ООО «Частная стоматологическая клиника» Волоховой А.С. | 0,0 | 1 |
| 139 | ООО «ВИЗУС-ОМС» | 0,0 | 1 |
| 140 | ООО «Мед-НН» | 0,0 | 1 |
| 141 | ООО «Саксес» | 0,0 | 8 |
| 142 | ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода | 0,0 | 2 |
| 143 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер» | 0,0 | 1 |
| 144 | ООО ОК «Эксимер НН» | 0,0 | 4 |

По результатам анализа анкетирования пациентов учреждений, в котором приняло участие 10 и более человек, наиболее неудовлетворительной признана работа следующих учреждений:

1. ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 50,3 %, количество анкет – 15.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 75 %;
- компетентность участкового терапевта – 75 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 50 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 50 %);
- время ожидания приема у врача с момента записи на прием у терапевта – 75 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 55,5 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 55, % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 25 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 25 %, не выписали рецепт – 12,5 %, другое – 37,5%);
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 11,1%;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 53,3 % (не дозвонился – 12,5 %, не было талонов – 62, %, не было технической возможности записаться в электронном виде – 12,5 %, другое – 12,5 %);
- неудовлетворенность временем ожидания перед приемом врача – 75 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 75 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 53,8 %;
- условия пребывания – 60 % (отсутствие свободных мест ожидания – 19,2 %, состояние гардероба – 7,6 %, состояние туалета – 19,2 %, отсутствие питьевой воды – 23 %, санитарные условия – 23 %, отсутствие мест для детских колясок – 7,6 %);

- МО оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 66,6 % (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов – 8,3 %, отсутствие пандусов, поручней – 8,3 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 8,3 %, отсутствие адаптированных лифтов – 8,3 %, отсутствие сменных кресел-колясок – 8,3 %, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 16,6 %, отсутствие информации шрифтом Брайля – 8,3 %, отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений – 16,6 %, отсутствие сопровождающих работников – 16,6 %);

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 13,3 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 62,5 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 6,6 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 50 %;

- неудовлетворенность оказанными услугами – 73,3 %;

- 11 из 15 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 73,3 %.

2. ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 46,5 %, количество анкет – 18.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового педиатра – 90,9 %;

- компетентность участкового педиатра – 90,9 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 33,3 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 33,3 %, не выписали рецепт – 3,7 %, другое – 29,6 %);

- время ожидания приема у врача с момента записи на прием у педиатра – 18,1 %;

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 71,4 %;

- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 57,1 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 42,8 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 57,1 %);

- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 83,3 % (не дозвонились – 60 %, не было талонов – 13,3 %, другое – 26,6 %);

- неудовлетворенность временем ожидания перед приемом врача – 83,3 %;

- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 78,5 %;

- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 84,6 %;
- условия пребывания – 88,8 % (отсутствие свободных мест ожидания – 53,3 %, состояние гардероба – 6,6 %, туалета – 6,6 %, отсутствие питьевой воды – 13,3 %, санитарные условия – 10 %, отсутствие мест для детских колясок – 10 %);
- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 44,4 %;
- диагностическое исследование установленное по записи – 53,3 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 44,4 %;
- диагностическое исследование установленное по записи – 80 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 83,3 %;
- 16 из 18 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 88,8 %.

3. ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»

неудовлетворенность составила 40,7 %, количество анкет – 29.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 100 %;
- компетентность участкового терапевта – 100 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 33,3 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 33,3 %, не выписали выписку – 33,3 %);
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 51,8 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 62,9 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 36,8 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 28,9 %, не дали выписку – 2,6 %, не выписали рецепт – 2,6 %, другое – 28,9 %);
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 48,1 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 65,5 % (не было талонов – 47,3 %, не было технической возможности записаться в электронном виде – 5,2 %, другое – 47,3 %);
- неудовлетворенность временем ожидания перед приемом врача – 68,9 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 64,2 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 50%;

- условия пребывания – 58,6 % (отсутствие свободных мест ожидания – 36,1 %, состояние гардероба – 2,1 %, отсутствие питьевой воды – 27,6 %, санитарные условия – 17 %, отсутствие мест для детских колясок – 17 %);

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 37,9 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 56,2 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 37,9 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 57,1 %;

- неудовлетворенность оказанными услугами – 65,5 %;

- 20 из 29 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 68,9 %.

4. ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 39,9 %, количество анкет – 25.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 53,8 %;

- компетентность участкового терапевта – 61,5 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья - 23 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 38,4 %, не дали выписку – 7,6 %, не выписали рецепт – 7,6 %, другое – 23 %);

- время ожидания приема у врача терапевта с момента записи на прием – 30,7 %;

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 66,6 %;

- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 58,3 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 22,2 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 55,5 %, другое – 22,2 %);

- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 18,1 %;

- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 20 % (не было талонов – 20 %, не было технической возможности – 40 %, другое – 40 %);

- неудовлетворенность временем ожидания перед приемом врача – 40 %;

- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 58,3 %;

- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 61,1 %;

- условия пребывания – 56 % (отсутствие свободных мест ожидания – 31 %, состояние гардероба – 6,8 %, состояние туалета – 24,1 %, отсутствие питьевой воды – 17,2 %, санитарные условия – 20,6 %);

- МО оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 66,6 % (отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 11,1 %, отсутствие адаптированных лифтов – 22,2 %, отсутствие сменных кресел-колясок – 11,1 %, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 11,1 %, отсутствие информации шрифтом Брайля – 11,1 %, отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений – 11,1 %, отсутствие сопровождающих работников – 22,2 %);

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 20 %;

- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 26,6 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 4 %;

- неудовлетворенность оказанными услугами – 68 %;

- 18 из 25 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 72 %.

5. ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 32,9 %, количество анкет – 13.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 72,7 %;

- компетентность участкового терапевта – 81,8 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 33,3 %, не дали рекомендации по диагностике – 33,3 %, не выписали рецепт – 6,6 %, другое 26,6 %);

- время ожидания приема у врача терапевта с момента записи на прием – 27,2 %;

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 50 %;

- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 50 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 33,3 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 33,3 %, не выписали рецепт – 33,3 %);

- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 50 %;

- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 30,7 % (не дозвонились – 25 %, не было талонов – 75 %);

- время ожидания приема у врача – 53,8 %;

- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 60 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 44,4 %;
- условия пребывания – 53,8% (отсутствие свободных мест ожидания – 33,3 %, состояние гардероба – 6,6 %, состояние туалета – 6,6 %, отсутствие питьевой воды – 33,3 %, санитарные условия – 13,3 %, отсутствие мест для детских колясок – 6,6 %);

- МО оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 100 % (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов – 11,1 %, отсутствие пандусов, поручней – 11,1 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 11,1 %, отсутствие адаптированных лифтов – 11,1 %, отсутствие сменных кресел-колясок – 11,1 %, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 11,1 %, отсутствие информации шрифтом Брайля – 11,1 %, отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений – 11,1 %, отсутствие сопровождающих работников – 11,1 %);

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 7,6 %;

- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 20 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 7,6 %;

- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 25 %;

- неудовлетворенность оказанными услугами – 76,9 %;

- 10 из 13 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 76,9 %.

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

| № | Вопросы анкеты | Ответило всего | Удовлетв. | Неудовл. | % неудовл. |
|---|---|-------------------|-----------|----------|---------------|
| 1 | Время ожидания приема у врача | 36 | 35 | 1 | 2,7 |
| 2 | Удовлетворенность услугами, оказанными в МО | 36 | 34 | 2 | 5,5 |
| 3 | Удовлетворенность обслуживанием персонала МО (доброжелательность, вежливость) | 36 | 33 | 3 | 8,3 |
| 4 | Удовлетворенность компетентностью медицинских работников | 36 | 32 | 4 | 11,11 |
| 5 | Удовлетворённость условиями | 36 | 35 | 1 | 2,7 |

| пребывания в МО | | | | | |
|-----------------|--|----|----|---|------|
| 6 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО | 15 | 14 | 1 | 6,6 |
| 7 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО | 17 | 14 | 3 | 17,6 |

В результате анализа итогов анкетирования в отношении пребывания в медицинских организациях осуществляющих организацию донорства:

1. Неудовлетворенность обслуживанием персоналом МО (доброжелательность, вежливость) – 8,3 %.

2. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 11,1 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, другое – по 50 %).

3. По вопросам ожидания донации с момента обращения в МО неудовлетворенность составила: 3 часа и более – 2,7 %; 2 часа – 16,6 %; 1 час – 27,7 %; менее 1 часа – 52,7 %.

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

5. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 17,6 %.

6. Неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 2,7 % (отсутствие свободных мест ожидания – 100 %).

7. Неудовлетворенность услугами, оказанными в МО, составила – 5,5 %.

8. Не рекомендовали бы данную медицинскую организацию для донации (сдачи крови, компонентов крови) – 5,5 %.

9. Оставленные комментарии о качестве обслуживания в данной медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях – 83,3 %.

В результате анкетирования установлено, что 6 пациентов оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. Комментарии имели положительный характер. Из 36 респондентов 34 рекомендовали бы данную медицинскую организацию для донации.

| № | Наименование | % неудовлетворенности | Кол-во во анкет |
|---|--------------|--------------------------|-----------------------|
|---|--------------|--------------------------|-----------------------|

| | | | |
|---|---|------|----|
| 1 | ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр крови им. Н.Я. Климовой» | 14,4 | 36 |
|---|---|------|----|

**Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – МО) оказывающих психиатрическую помощь
(14 анкет в отношении 3 учреждений)**

| № | Вопросы анкеты | Ответило всего | Удовлетв. | Неудовл. | % неудовл. |
|---|--|-------------------|-----------|----------|---------------|
| 1 | Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями | 3 | 1 | 2 | 66,6 |
| 2 | Удовлетворённость условиями пребывания в МО | 14 | 12 | 2 | 14,2 |
| 3 | Удовлетворенность услугами, оказанными в МО | 14 | 13 | 1 | 7,1 |
| 4 | Удовлетворенность питанием в МО | 14 | 12 | 2 | 14,2 |
| 5 | Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу | 14 | 13 | 1 | 7,1 |

| | | | | | |
|---|--|----|----|---|-----|
| 6 | Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость) | 14 | 13 | 1 | 7,1 |
| 7 | Удовлетворенность компетентностью медицинских работников | 14 | 13 | 1 | 7,1 |
| 8 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО | 7 | 7 | 0 | 0 |
| 9 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО | 10 | 10 | 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 – 7,1 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 14,2 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала при уходе за пациентами в МО – 7,1 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 7,1 %.

7. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 100 %.

По результатам анкетирования установлено, что 13 из 14 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 | Психиатрические больницы. ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода | 25,0 | 4 |
| 2 | Психиатрические больницы. ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко» | 5,2 | 3 |
| 3 | Психиатрические больницы. ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница № 1» г. Н. Новгорода | 0,0 | 7 |

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

1. ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода неудовлетворенность составила 25 %, количество анкет – 4.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность отношением персонала во время пребывания в приемном отделении – 50 %;
- неудовлетворенность оборудованием МО для лиц с ограниченными возможностями – 100 % (отсутствие адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок – по 50 %);
- неудовлетворенность питанием – 25 %;
- неудовлетворенность отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 25 %;
- неудовлетворенность компетентностью медицинских работников (не разъяснили состояние здоровья – 100 %) – 25 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 25 % (не удовлетворяют санитарные условия – 100 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами – 25 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 25 %.
- 1 из 4 пациентов не рекомендовал бы МО для получения медицинской помощи – 25 %.

2. ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»

неудовлетворенность составила 5,2 %, количество анкет – 3.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность питанием – 33,3 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 33,3 % (освещение, температурный режим – 100 %).

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – МО) оказывающими медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях (17 анкет в отношении 6 учреждений)

| № | Вопросы анкеты | Ответило всего | Удовлетв. | Неудовл. | % неудовл. |
|---|--|----------------|-----------|----------|------------|
| 1 | Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 2 | Удовлетворённость условиями пребывания в МО | 17 | 16 | 1 | 5,8 |
| 3 | Удовлетворенность услугами, оказанными в МО | 17 | 16 | 1 | 5,8 |
| 4 | Удовлетворенность питанием в МО | 17 | 16 | 1 | 5,8 |
| 5 | Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу | 17 | 17 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|----|--|----|----|---|------|
| 6 | Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость) | 17 | 17 | 0 | 0 |
| 7 | Удовлетворенность компетентностью медицинских работников | 17 | 16 | 1 | 5,8 |
| 8 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО | 15 | 13 | 2 | 13,3 |
| 9 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО | 8 | 6 | 2 | 25 |
| 10 | Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в санатории | 17 | 16 | 1 | 5,8 |
| 11 | Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в санатории | 17 | 16 | 1 | 5,8 |

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

1. Неудовлетворённость условиями пребывания в приемном отделении МО: состояние гардероба, туалет и санитарные условия – по 33,3 %.

2. Неудовлетворённость условиями пребывания в МО: ремонт, старая мебель, санитарные условия – по 33,3 %.

3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 5,8 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 5,8 %.

5. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 5,8 %.

6. Неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 13,3 %.

7. Неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, на официальном сайте МО – 25 %.

8. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 5,8 %.

9. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 5,8 %.

По результатам анкетирования установлено, что 4 из 4 пациентов оставили положительные комментарии 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 | % неудовлетв орённости | Кол-во анкет |
|---|---|------------------------------|-----------------|
| 1 | ООО «Санаторий «Городецкий» | 18,8 | 2 |
| 2 | ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня» | 16,7 | 3 |
| 3 | ООО «Санаторий «Зеленый город» | 0,0 | 3 |
| 4 | ГБУЗ НО «Детский санаторий «Городец» | 0,0 | 6 |
| 5 | ГБУЗ НО «Детский санаторий «Солнечная поляна» для лечения больных с нарушением опорно-двигательного аппарата» | 0,0 | 1 |
| 6 | ГБУЗ НО «Детский психоневрологический санаторий для лечения ДЦП «Автозаводский» | 0,0 | 2 |

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

1. ООО «Санаторий «Городецкий»

неудовлетворенность составила 18,8 %, количество анкет – 2.

- 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 %;
- неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 50 %;
- неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 50 %.

2. ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня»

неудовлетворенность составила 16,7 %, количество анкет – 3.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 33,3 % (состояние гардероба – 33,3 %, состояние туалета – 33,3 %, санитарные условия 33,3 %);
- неудовлетворенность полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте – 33,3 %;
- неудовлетворенность полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 33,3 %;
- неудовлетворенность питанием – 33,3 %;
- неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 33,3 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в МО (требуется ремонт, старая мебель, санитарные условия – по 33,3 %) – 33,3 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 33,3 %;

- 1 из 3 пациентов не рекомендовал бы МО для получения медицинской помощи – 33,3 %.