

## Анализ информации

полученной с Портала независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями ([www.nok.rosminzdrav.ru](http://www.nok.rosminzdrav.ru)) по состоянию на 31.08.2017 года.

Анкетирование прошли 2016 граждан в отношении 215 учреждений. Среди них: 1332 анкеты в отношении 129 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 651 анкета в отношении 78 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в условиях стационара, 18 анкет в отношении 1 учреждения, осуществляющего организацию донорства, 9 анкет в отношении 5 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях, 6 анкет в отношении 2 учреждений, оказывающих психиатрическую помощь.

### Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в стационарных условиях (651 анкет в отношении 78 учреждений)

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	55	42	13	23,6
2	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	651	565	86	13,2
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	651	571	80	12,3
4	Удовлетворенность питанием в МО	462	382	80	17,3
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	651	584	67	10,3
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	651	584	67	10,3
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	651	576	75	11,5
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	367	345	22	6,0
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	217	199	18	8,3

10	Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре	651	569	82	12,6
11	Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре	651	604	47	7,2

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, сопровождающих работников (по 19,5 %); отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, отсутствие пандусов, поручней (по 12,1 %); отсутствие подъемных платформ (аппарелей) (9,7 %); отсутствие адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок, информации шрифтом Брайля (по 7,3 %); информационных бегущих строк, информационных стендов и голосовых сигналов (по 4,8 %).

2. Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО: ремонт – 30,6 %, санитарные условия – 28,2 %, старая мебель – 21,7 %, освещение, температурный режим – 19,3 %.

3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 12,3 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 17,3 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала по уходу за пациентами в МО – 10,3 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 10,3 %.

7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 41,5 %, не даны рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 36,9 %, не дали выписку – 3,8 %, другое – 17,6 %.

8. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО неудовлетворенность – 6,0 %.

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 – 12,6 %.

11. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 7,2 %.

По результатам анкетирования установлено, что 116 пациентов оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках МО в социальных сетях. Из них положительных отзывов – 82,7 %, отрицательных – 17,2 %.

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

№	Наименование организации	% неудовлетв оренности	Кол-во анкет
1	ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	87,5	1
2	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	56,2	1
3	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»	56,2	2
4	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»	53,1	1
5	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»	50	1
6	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»	40,6	2
7	ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница»	37,5	2
8	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»	35,6	1
9	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	34,3	2
10	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	34,3	9
11	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	34,1	8
12	ГБУЗ НО «Городская больница № 21 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	31,2	5
13	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	31,2	37
14	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	28,1	11
15	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	28,1	3
16	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	25	14
17	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	25	10
18	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	25	8
19	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска	25	7
20	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	25	7
21	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	25	8
22	ГБУЗ НО «Городская больница № 7» г. Дзержинска	22,9	4
23	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	20,2	5
24	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	19,5	34
25	ГБУЗ НО «Дзержинский госпиталь ветеранов войн имени А.М.Самарина»	19,3	9

26	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	18,7	12
27	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	18,7	11
28	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	18,3	13
29	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»	17,5	2
30	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	17,1	35
31	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	15,8	9
32	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	15,5	1
33	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»	14,5	1
34	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»	13,9	1
35	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»	13,1	2
36	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	12,5	5
37	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.»	12,5	1
38	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	11,6	1
39	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	11,3	1
40	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	9,3	5
41	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»	9,0	1
42	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	9,0	11
43	НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД»	7,7	1
44	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	6,5	17
45	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротиной»	6,2	3
46	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	5,9	1
47	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова»	5,5	2
48	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	4,8	4
49	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	4,1	5
50	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода»	3,9	1
51	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода»	3,9	1
52	ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода»	3,4	3
53	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	3,1	22
54	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 5 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	3,1	7
55	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	3,1	74

56	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	2,2	8
57	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 29 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	1,9	9
58	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	1,5	20
59	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	1,3	106
60	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	0,1	3
61	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
62	ГБУЗ НО «Родильный дом № 6 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
63	ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом»	0	2
64	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России	0	2
65	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	0	1
66	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	0	11
67	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	0	1
68	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	0	5
69	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	0	8
70	ФГБУ «Приволжский федеральный медицинский исследовательский центр»	0	2
71	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	0	2
72	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода	0	2
73	ГБУЗ НО «Инфекционная больница № 23» г. Н.Новгорода	0	4
74	ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8» г. Н.Новгорода	0	12
75	ГБУЗ НО «Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн»	0	2
76	ГБУЗ НО «Киселихинский областной терапевтический госпиталь для ветеранов войн»	0	1
77	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»	0	1
78	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»	0	2

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

**1. ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»**  
 неудовлетворенность составила 31,2 %, количество анкет – 37.  
 Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 10 %;
- время ожидания в приемном отделении (120 мин и более) – 5 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 10 %;
- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие подъемных платформ, адаптированных лифтов, отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений – по 33,3 %) – 50 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 11,1 %;
- неудовлетворенность питанием – 35,3 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 18,9 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 24,3 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 8,1 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – по 47 %, не дали выписку – 5,8 %) – 24,3 %;
- условиями пребывания в МО – 29,7 % (освещение, температурный режим – 20,6 %, требуется ремонт – 37,9 %, неудовлетворительное состояние мебели – 13,7 %, не удовлетворяет санитарные условия – 27,5 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 24,3 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 18,9 %;
- 11 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 29,7 %.

## **2. ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»**

- неудовлетворенность составила 28,1 %, количество анкет – 11.
- Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:
- госпитализация не в назначенный срок – 16,6 %;
  - неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 16,6 %;
  - время ожидания в приемном отделении (120 мин и более) – 16,6 %;
  - отношением персонала во время пребывания в приемном отделении – 16,6 %;
  - оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств, сопровождающих работников – по 50 %) – 50 %;
  - полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на официальном сайте МО – 50 %;
  - отношением персонала во время пребывания в отделении – 9,1 %;
  - необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 18,1 %;

- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 9,1 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – по 50 %) – 9,1 %;
- условиями пребывания в МО – 18,1 % (медицинской организации требуется ремонт, санитарные условия – по 50 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 9,1 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 9,1 %;
- 1 пациент не рекомендовал бы МО для получения медицинской помощи – 9,1 %.

### **3. ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»**

неудовлетворенность составила 25 %, количество анкет – 14.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие пандусов, поручней 100 %) – 100 %;
- неудовлетворенность питанием – 23 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 14,2 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 7,1 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 14 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – по 25 %, другое – 50 %) – 21,4 %;
- условиями пребывания в МО – 14,2 % (медицинской организации требуется ремонт – 66,6 %, санитарные условия – 33,3 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 28,5 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 14,2 %;
- 5 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 35,7 %.

### **4. ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»**

неудовлетворенность составила 25 %, количество анкет – 10.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- 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 – 16,6 %;
- неудовлетворенность питанием – 30 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 20 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 10 %;

- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 50 %, не дали рекомендации по диагностике лечению и реабилитации – 33,3 %, другое – 16,6 %) – 30 %;
- условиями пребывания в МО – 20 % (освещение, температурный режим, требуется ремонт, не удовлетворяет санитарные условия – по 20 %, неудовлетворительное состояние мебели – 40 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 30 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 20 %;
- 3 пациента не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 30 %.

#### **5. ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»**

неудовлетворенность составила 19,5 %, количество анкет – 34.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений – 100 %) – 50 %;
- неудовлетворенность питанием – 5,5 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 2,9 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 8,8 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 8,8 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 50 %, не дали рекомендации по диагностике лечению и реабилитации – 50 %) – 2,9 %;
- условиями пребывания в МО – 2,9 % (требуется ремонт, не удовлетворяет санитарные условия – по 50 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 5,8 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 2,9 %;
- 2 пациента не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 5,8 %.



**Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в амбулаторных условиях (1332 анкет в отношении 129 учреждений)**

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Время ожидания приема у врача	430	380	50	11,6
2	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	1332	972	360	27,0
3	Наличие в МО оборудования для лиц с ограниченными возможностями	74	50	24	32,4
4	Ожидание проведения компьютерной, магнитно-резонансной томографии и пр. меньше 30 дней	369	301	68	18,4
5	Удовлетворенность обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)	430	328	102	23,7
6	Удовлетворенность компетентностью участкового терапевта (педиатра)	430	330	100	23,3
7	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	1332	1011	321	24,1
8	Удовлетворенность компетентностью врача-специалиста	582	433	149	25,6
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	843	709	134	15,9
10	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	812	615	197	24,3
11	Ожидание проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследований	814	637	106	13,0
12	Удовлетворенность обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость)	582	430	152	26,1

1. Причины невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом): не было талонов – 65,2 %, отсутствовала техническая возможность записи в электронном виде – 10,6 %, не дозвонились – 11,1 %, по иным обстоятельствам – 15,7 %.

2. По вопросам неудовлетворенности услугами, оказанными в МО, составила – 27,0 %.

3. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные претензии: сопровождающих работников – 18,9 %, отсутствие адаптированных лифтов, подъемных платформ (аппарелей) – по 17,5 %, сменных кресел-колясок – 16,2 %, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов доступных санитарно-гигиенических помещений – по 14,8 %, отсутствие пандусов, поручней – 13,5 %, отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств – 12,1 %, информации шрифтом Брайля - 10,8 %.

4. По вопросам ожидания проведения сложных диагностических процедур (более 30 дней) (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) – 18,4 %.

5. По вопросу неудовлетворенности компетентностью участкового терапевта основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 13,7 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 13,0 %, не дали выписку – 3,9 %, не выписали рецепт – 4,6%, иные причины – 9,5 %.

6. Основные показатели неудовлетворенности условиями пребывания в МО: отсутствие свободных мест ожидания – 15,1 %, состояние гардероба – 3,9 %, состояние туалета – 11,6 %, отсутствие питьевой воды – 13,1 %, санитарные условия – 8,8 %, отсутствие мест для детских колясок – 2,7 %.

7. По вопросу неудовлетворенности компетентностью врачей специалистов основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 13,0 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 10,4 %, не дали выписку – 1,7 %, не выписали рецепт – 1,7 %, иные причины – 15,6 %.

8. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 15,9 %.

9. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 24,3 %.

10. Неудовлетворенность ожиданием проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследования от 7 до 14 календарных дней – 8,7 %, свыше 14 календарных дней – 13,0 %.

11. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость) – 26,1 %.

12. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у участкового врача-педиатра (доброжелательность, вежливость) – 23,7 %

В результате анкетирования установлено, что 259 пациентов оставляли комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. 6,0 % 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 «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска	46,2	1
2	ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Нижегородской области»	42,3	1
3	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»	39,7	22
4	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»	38,5	2
5	ГБУЗ НО «Лукояновская центральная районная больница»	38,5	1
6	ГБУЗ НО «Починковская центральная районная больница»	38,1	4
7	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	37,3	13
8	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России	36,7	5
9	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	35,8	9
10	ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	35,0	14
11	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»	34,6	2
12	ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница»	34,6	3
13	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	34,6	7
14	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	34,0	24
15	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	32,8	6
16	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»	32,1	4

17	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	31,7	6
18	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова»	31,4	4
19	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»	30,8	1
20	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	29,7	15
21	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	29,5	21
22	ГБУЗ НО «Городская детская больница № 8» г. Дзержинска	28,8	2
23	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 10» г. Дзержинска	28,8	4
24	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 18 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	28,3	7
25	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	28,3	16
26	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	28,1	16
27	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	27,0	31
28	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»	26,9	1
29	ООО «Объединенная медицинская компания»	26,9	1
30	ООО «Женский центр»	26,9	1
31	ГБУЗ НО «Противотуберкулезный диспансер» Канавинского района г. Н. Новгорода	26,9	1
32	ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница»	26,6	10
33	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	26,6	85
34	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	25,9	5
35	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	25,9	10
36	ГБУЗ НО «Ардатовская центральная районная больница»	25	2
37	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 21 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	24,3	13
38	ЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ»	24,2	10
39	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода»	23,5	7
40	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 17 Московского района г. Нижнего Новгорода»	23,1	1
41	ГАУЗ НО «Стоматологическая поликлиника» г. Дзержинска	23,0	17
42	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	21,2	34
43	ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1»	21,2	2
44	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 39 Советского района г. Нижнего Новгорода»	20,7	22

45	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	20,1	29
46	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	19,3	29
47	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода»	19,3	7
48	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»	19,2	2
49	ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница»	19,2	1
50	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 31 Советского района г. Нижнего Новгорода»	19,2	2
51	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	19,2	5
52	ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница № 1» г. Н. Новгорода	17,3	4
53	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	17,0	8
54	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	16,4	5
55	ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница»	16,0	5
56	ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода»	15,4	1
57	ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода	15,4	2
58	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	14,7	8
59	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	14,3	20
60	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	14,1	21
61	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»	14,0	7
62	ГБУЗ НО «Центральная городская больница» г. Арзамаса	13,5	2
63	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	13,5	2
64	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»	13,5	2
65	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	12,8	9
66	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	11,7	5
67	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	11,2	24
68	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	10,3	12
69	Борская больница - филиал ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	10	5
70	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»	9,7	8
71	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	9,0	15
72	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	8,6	56
73	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	8,6	53

74	ООО «Нижегородское отделение Клиники «Садко»	8,5	5
75	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	8,4	13
76	ООО «Элегра-Стоматология»	7,7	1
77	ООО «НЕОМЕД»	7,7	2
78	ООО «АрсДент»	7,7	1
79	ООО «ММЦ «Волготрансгаз»	7,7	2
80	ГБУЗ НО «Женская консультация № 5 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	7,1	3
81	ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника»	6,2	19
82	ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»	5,5	7
83	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»	5,1	4
84	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 22 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	4,9	22
85	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	4,5	9
86	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	4,5	6
87	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.»	4,5	6
88	ООО «Медицинский центр ПЕРСОНА»	3,8	2
89	ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница»	3,8	3
90	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 19 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	3,4	26
91	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	3,2	21
92	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	3,1	7
93	ООО «Академия женского здоровья и репродукции человека»	2,9	15
94	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 32 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	2,8	23
95	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 48 Советского района г. Нижнего Новгорода»	2,4	43
96	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротиной»	1,9	3
97	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 2 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	1,9	4
98	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	1,7	12
99	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 35 Советского района г. Нижнего Новгорода»	1,6	52
100	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	1,4	106
101	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	0,8	15

102	ГБУЗ НО «Детская стоматологическая поликлиника» г.Дзержинска	0,7	23
103	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	0	1
104	ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница»	0	1
105	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»	0	2
106	ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница»	0	3
107	ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница»	0	5
108	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	0	12
109	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	0	2
110	ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница»	0	1
111	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»	0	1
112	ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница»	0	1
113	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»	0	3
114	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	0	8
115	ГБУЗ НО «Родильный дом № 3 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
116	НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД»	0	1
117	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	0	1
118	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	0	1
119	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	0	1
120	ООО Медицинский центр «Элегра»	0	1
121	ООО «НАДЕЖДА»	0	2
122	ООО «Стоматолог и Я»	0	1
123	ООО «Аксон»	0	3
124	ООО «Медпрофи»	0	1
125	ООО «Ассоль»	0	2
126	ООО «Саксес»	0	4
127	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода	0	1
128	ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер»	0	1
129	ООО ОК «Эксимер НН»	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 № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 39,7 %, количество анкет – 22.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 58,3 %;
- компетентность участкового терапевта – 66,6 % (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 38,4 %, не разъяснили информацию о состоянии здоровья, другое – по 23,0 %, не дали выписку и не выписали рецепт – по 7,6 %);
- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 33,3 %;
- неудовлетворенность временем ожидания приема у врача – 40,9 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 66,6 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 44,4 % (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 60 %, другое – 40 %);
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 22,2 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 22,7 % (не было талонов - 10 %, не было технической возможности записаться в электронном виде, другое – по 40 %);
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 63,6 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 64,7 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 28,5 %, состояние гардероба – 7,1 %, туалета – 25 %, отсутствие питьевой воды – 17,8 %, санитарные условия – 21,4 %, отсутствие мест для детских колясок) – 59,0 %;
- МО оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 66,6 % (отсутствие адаптированных лифтов и сопровождающих работников – по 22,2 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей), сменных кресел-колясок, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов, информация шрифтом Брайля, доступных санитарно – гигиенических помещений – по 11,1 %);
- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 22,7 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 4,5 %;
- диагностическое исследование установленное по записи – 28,5 %;
- 16 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 72,7 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 68,1 %.



## 2. ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»

неудовлетворенность составила 37,3 %, количество анкет – 13.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 50 %;
- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 25 %, не дали выписку – 25 %, другое – 50 %) – 50 %;
- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 25 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 42,8 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 33,3 %, другое – 66,6 %) – 42,8 %;
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 42,8 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 100 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали выписку – по 20 %, другое 40 %) – 100 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО (не было талонов - 85,7 %, не было технической возможности записаться в электронном виде – 14,3 %) - 53,8 %;
- время ожидания приема у врача – 61,5 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 36,4 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 75 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 26,5 %, состояние гардероба – 11,8 %, состояние туалета – 26,5 %, отсутствие питьевой воды 23,5 %, санитарные условия – 5,9 %, отсутствие мест для детских колясок – 5,9 %) – 76,9 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 38,5 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 15,3 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 84,6 %;
- 9 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 69,2 %.

### **3. ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»**

неудовлетворенность составила 35 %, количество анкет – 14.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 66,6 %;
- компетентность участкового (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 27,2 %, не разъяснили информацию о состоянии здоровья, другое, не дали выписку и не выписали рецепт – по 18,1 %) – 50 %;
- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 33,3 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 50 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике – по 16,6 %, другое – 66,6 %) – 50 %;
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 25 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО (не было талонов – 60 %, другое – 40 %) - 35,7 %;
- время ожидания приема у врача – 57,1 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 50 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 50 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 26,9 %, состояние гардероба – 11,8 %, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия – по 23 %, отсутствие мест для детских колясок – 3,8 %) – 71,4 %;
- МО оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 100 % (отсутствие подъемных платформ (аппарелей), сопровождающих работников - по 50 %);
- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 28,5 %;
- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 57,1 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 21,4 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 64,2 %;
- 10 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 71,4 %.

#### **4. ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»**

неудовлетворенность составила 34 %, количество анкет – 24.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 30 %;
- компетентность участкового (не разъяснили информацию о состоянии здоровья - 50 %, другое, не дали выписку – по 25 %) – 30 %;
- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 20 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 80 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали выписку, другое – по 22,2 %, не дали рекомендации по диагностике – 33,3 %) – 60 %;
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 50 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО (не было талонов – 80 %, другое – 20 %) - 41,6 %;
- время ожидания приема у врача – 50 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 64,2 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 46,1 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, отсутствие питьевой воды – по 32 %, санитарные условия – по 20 %, состояние туалета - 12 %, состояние гардероба – 4 %) – 50 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 12,5 %;
- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 38,4 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 12,5 %;
- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 75 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 58,3 %;
- 15 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 62,5 %.

#### **5. ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»**

неудовлетворенность составила 29,7 %, количество анкет – 15.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

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

- компетентность участкового (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике и не дали выписку – по 33,3 %) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 50 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике – по 50 %) – 50 %;
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 45,5 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО (не было талонов – 75 %, не было технической возможности, другое – по 12,5 %) - 53,3 %;
- время ожидания приема у врача – 60 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 16,6 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 60 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 66,6 %, отсутствие питьевой воды – по 22,2 %, состояние гардероба – 11,1 %) – 40 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 20 %;
- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 12,5 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 20 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 53,3 %;
- 9 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 60 %.

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

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Время ожидания приема у врача	18	18	0	0
2	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	18	17	1	5,56
3	Удовлетворенность обслуживанием персонала МО (доброжелательность, вежливость)	18	17	1	5,56
4	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	18	17	1	5,56
5	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	18	17	1	5,56
6	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	7	6	1	14,3
7	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	9	6	3	33,3

1. Неудовлетворенность услугами, оказанными в МО, составила – 5,56 %.

2. По вопросам ожидания донации с момента обращения в МО неудовлетворенность составила – 3 и более часа – 0 %; 2 часа – 11,1 %; 1 час – 27,7 %; менее 1 часа – 61,1 %.

3. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 5,56 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья).

4. Неудовлетворенность обслуживанием персоналом МО (доброжелательность, вежливость) – 5,56 %.

5. Неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 5,56 % (отсутствие свободных мест ожидания).

6. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 14,3 %.

7. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 33,3 %.

В результате анкетирования установлено, что 3 пациента оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. Комментарии имели положительный характер. Из 18 респондентов 17 рекомендовали бы данную медицинскую организацию для донации.

№	Наименование	% неудовлетво ренности	Кол- во анкет
1	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр крови им. Н.Я. Климовой»	9,98	18

**Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) оказывающих психиатрическую помощь (6 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	6	4	2	33
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	6	5	1	17
4	Удовлетворенность питанием в МО	6	4	2	33
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	6	5	1	17
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	6	5	1	17
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	6	5	1	17
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	3	3	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 – 17 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 33 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала при уходе за пациентами в МО – 17 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 17 %.

7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников (17 %): не разъяснили информацию о состоянии здоровья.

По результатам анкетирования установлено, что 5 из 6 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 «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода	29,2	3
2	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»	5,6	3

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

**1. ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода**  
неудовлетворенность составила 29,2 %, количество анкет – 3.

- 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) – 33,3 %;

- неудовлетворенность компетентностью медицинских работников (не разъяснили состояние здоровья) – 33,3 %;

- неудовлетворенность условиями пребывания в МО – 33,3 % (не удовлетворяет санитарные условия);

- неудовлетворенность оказанными услугами – 33,3 %;

- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 33,3 %.

**2. 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).



**Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) оказывающими медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях  
(9 анкет в отношении 5 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	9	8	1	11
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	9	8	1	11
4	Удовлетворенность питанием в МО	9	8	1	11
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	9	9	0	0
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	9	9	0	0
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	9	8	1	11
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	7	5	2	29
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	5	3	2	40
10	Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в санатории	9	8	1	11
11	Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в санатории	9	8	1	11

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 – 11 %.

3. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 11 %.

4. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 11 %.

5. Неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 29 %, неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, на официальном сайте МО – 40 %.

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

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

По результатам анкетирования установлено, что 2 из 9 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	% неудовлетворённости	Кол-во анкет
1	ООО «Санаторий «Городецкий»	20	2
2	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня»	15,5	3
3	ООО «Санаторий «Зеленый город»	0	2
4	ГБУЗ НО «Детский психоневрологический санаторий для лечения ДЦП «Автозаводский»	0	1
5	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Солнечная поляна» для лечения больных с нарушением опорно-двигательного аппарата»	0	1

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

### **1. ООО «Санаторий «Городецкий»**

неудовлетворенность составила 20 %, количество анкет – 2.

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 %;

**2. ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня»**

неудовлетворенность составила 15,5 %, количество анкет – 3.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- 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 (не удовлетворяет состояние туалета, состояние гардероба, не удовлетворяют санитарные условия) – 33,3 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 33,3 %.