

Анализ информации

полученной с Портала независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (www.nok.rosminzdrav.ru) по состоянию на 07.11.2017 года.

Анкетирование прошли 2588 граждан в отношении 231 учреждения. Среди них: 1721 анкета в отношении 136 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 813 анкет в отношении 85 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в условиях стационара, 30 анкет в отношении 1 учреждения, осуществляющего организацию донорства, 14 анкет в отношении 6 учреждений, оказывающих медицинскую помощь в санаторно-курортных условиях, 10 анкет в отношении 3 учреждений, оказывающих психиатрическую помощь.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в стационарных условиях (813 анкет в отношении 85 учреждений)

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	64	48	16	20,5
2	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	813	715	98	12,1
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	813	725	88	10,8
4	Удовлетворенность питанием в МО	589	491	98	16,6
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	813	734	79	9,7
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	488	463	25	5,1
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	813	730	83	10,2
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	485	458	27	5,6
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	314	293	21	6,7
10	Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во	813	720	93	11,4

	время нахождения в стационаре				
11	Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре	813	761	52	6,4

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

1. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные замечания – 20,5 %: отсутствие доступных санитарно - гигиенических помещений (18,4 %); сопровождающих работников (по 16,3 %); отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, отсутствие пандусов, поручней, отсутствие адаптированных лифтов (по 10,2 %); отсутствие подъемных платформ (аппарелей) (12,2 %); сменных кресел-колясок, информации шрифтом Брайля (по 8,2 %); информационных бегущих строк, информационных стендов и голосовых сигналов (6,1 %).

2. Основания для неудовлетворённости условиями пребывания в МО: ремонт – 31,4 %, санитарные условия – 28,7 %, старая мебель – 22,4 %, освещение, температурный режим – 17,5 %.

3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 10,8 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 16,6 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала по уходу за пациентами в МО – 9,7 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 5,1 %.

7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 41,5 %, не даны рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 35,2 %, не дали выписку – 3,5 %, другое – 19,7 %.

8. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО неудовлетворенность – 5,6 %.

9. По вопросу качества и полноты информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО неудовлетворенность – 6,7 %.

10. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 11,4 %.

11. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 6,4 %.

По результатам анкетирования установлено, что 166 пациентов оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской

организации и о медицинских работниках МО в социальных сетях. Из них положительных отзывов – 86,1 %, отрицательных – 13,9 %.

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

№	Наименование организации	% неудовлетв оренности	Кол-во анкет
1	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	87,5	1
2	ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница»	56,3	1
3	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»	53,1	2
4	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»	50,0	1
5	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России	40,6	2
6	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»	37,5	1
7	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	35,7	11
8	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»	34,4	2
9	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода	34,4	2
10	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	31,3	4
11	ГБУЗ НО «Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн»	31,3	2
12	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	28,1	2
13	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова»	28,1	2
14	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»	25,0	1
15	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	25,0	2
16	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода»	25,0	1
17	ГБУЗ НО «Родильный дом № 6 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	25,0	1
18	ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом»	25,0	2
19	ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода»	22,9	3
20	ГБУЗ НО «Городская больница № 21 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	22,7	9
21	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	21,9	2
22	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	19,5	8
23	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	19,2	10
24	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	18,8	38

25	ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница»	18,8	1
26	ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1»	18,8	1
27	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»	18,8	2
28	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	17,9	7
29	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»	17,7	3
30	ГБУЗ НО «Городская больница № 7» г.Дзержинска	15,6	6
31	ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	15,6	6
32	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	15,5	11
33	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 5 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	14,1	8
34	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	13,9	14
35	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротинной»	13,5	4
36	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	12,7	12
37	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	11,6	9
38	ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница»	11,5	11
39	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	11,4	8
40	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	11,0	13
41	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	10,9	4
42	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска	10,7	8
43	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	10,2	8
44	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	9,1	5
45	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	9,1	8
46	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	7,8	22
47	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	7,5	31
48	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	7,1	19
49	ГБУЗ НО «Родильный дом № 3 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	6,3	1
50	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	6,3	1
51	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	6,1	21
52	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	5,9	35
53	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	5,6	25
54	ГБУЗ НО «Дзержинский госпиталь ветеранов войн имени А.М.Самарина»	5,2	10
55	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	4,2	14

56	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	3,6	14
57	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	3,1	2
58	НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД»	3,1	2
59	ФГБУ «Приволжский федеральный медицинский исследовательский центр»	3,1	2
60	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 29 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	3,0	11
61	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	2,1	36
62	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»	2,1	3
63	ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8» г. Н.Новгорода	1,9	27
64	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	1,4	108
65	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	1,4	9
66	ГБУЗ НО «Инфекционная больница № 23» г. Н.Новгорода	0,9	7
67	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	0,5	14
68	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	0,2	106
69	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»	0,0	1
70	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»	0,0	2
71	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	0,0	5
72	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.»	0,0	1
73	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	0,0	1
74	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	0,0	1
75	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	0,0	5
76	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»	0,0	1
77	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода»	0,0	1
78	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	0,0	4
79	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	0,0	2
80	ООО Научно-медицинская фирма «К-тест»	0,0	1
81	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	0,0	2
82	ГБУЗ НО «Киселихинский областной терапевтический госпиталь для ветеранов войн»	0,0	1
83	ГБУЗ НО «Дзержинский противотуберкулезный диспансер»	0,0	1
84	ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер»	0,0	1
85	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 «Нижегородская областная детская клиническая больница»

неудовлетворенность составила 35,7 %, количество анкет – 11.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность сроками плановой госпитализации с момента получения направления – 28,6 %;
- госпитализация не в назначенный срок – 14,3 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 42,9 % (состояние гардероба – 12,5 %, отсутствие свободных мест ожидания – 37,5 %, состояние туалета – 12,5 %, отсутствие питьевой воды – 25 %, санитарные условия 12,5 %);
- время ожидания в приемном отделении (120 мин и более) – 42,9 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 57,1 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 33,3 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте МО – 42,9 %;
- неудовлетворенность питанием – 27,3 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость) – 36,4 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 45,5 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 36,4 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 75 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 25 %) – 27,3 %;
- условиями пребывания в МО – 55,5 % (освещение, температурный режим – 12,5 %, требуется ремонт – 31,3 %, неудовлетворительное состояние мебели – 25 %, не удовлетворяет санитарные условия – 31,3 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 45,5 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 36,4 %;
- 4 из 11 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 36,4 %.

2. ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 19,2 %, количество анкет – 10.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность сроками плановой госпитализации с момента получения направления – 16,7 %;
- госпитализация не в назначенный срок – 16,7 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 16,7 % (состояние туалета – 50 %, отсутствие питьевой воды – 50 %);
- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств – 25 %, отсутствие пандусов и поручней – 25 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 12,5 %, отсутствие информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 12,5 %, отсутствие санитарно-гигиенических помещений – 12,5 %, отсутствие сопровождающих работников – 12,5 %) – 66,7 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на официальном сайте МО – 25 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещении МО – 25 %;
- неудовлетворенность питанием во время пребывания в МО – 40 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 10 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 10 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 10 %;
- компетентностью медицинских работников (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 50 %, другое – 50 %) – 20 %;
- условиями пребывания в МО – 20 % (старая мебель - 50 %, санитарные условия – 50 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 20 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 10 %;
- 2 из 10 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 20 %.

3. ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»

неудовлетворенность составила 18,8 %, количество анкет – 38.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 14,3 % (состояние гардероба – 22,2 %, отсутствие свободных мест ожидания – 11,1 %, состояние туалета – 22,2 %, отсутствие питьевой воды – 22,2 %, санитарные условия 22,2 %);
- время ожидания в приемном отделении (120 мин и более) – 4,8 %;
- отношение персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность и вежливость) – 14,3 %;
- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 33,3 %, отсутствие адаптивных лифтов – 33,3 %, отсутствие санитарно-гигиенических помещений – 33,3 %) – 50 %;

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещении МО – 15,8 %;
- неудовлетворенность питанием – 37,1 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 21 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 26,3 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 7,9 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 45 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 45 %, другое – 5 %, не дали выписку – 5 %) – 26,3 %;
- условиями пребывания в МО – 31,6 % (освещение и температурный режим – 20 %, медицинской организации требуется ремонт – 40 %, старая мебель – 13,3 %, санитарные условия – 26,7 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 26,3 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 21 %;
- 12 из 38 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 31,6 %.

4. ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» неудовлетворенность составила 15,5 %, количество анкет – 11.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- госпитализация не в назначенный срок – 16,7 %;
- неудовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении – 16,7 % (состояние гардероба – 20 %, отсутствие свободных мест ожидания – 20 %, состояние туалета – 20 %, отсутствие питьевой воды – 20 %, санитарные условия 20 %);
- время ожидания в приемном отделении (120 мин и более) – 16,7 %;
- отношение персонала во время пребывания в приемном отделении (доброжелательность и вежливость) – 16,7 %;
- оборудование для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств – 50 %, отсутствие сопровождающих работников – 50 %) – 50 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте МО – 50 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 9 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 18,2 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 9 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 50 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 50 %) – 9 %;

- условиями пребывания в МО – 18,2 % (медицинской организации требуется ремонт – 50 %, санитарные условия – 50 %);
- неудовлетворенность оказанными услугами в МО – 9 %;
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 9 %;
- 1 из 11 пациентов не рекомендовал бы МО для получения медицинской помощи – 9 %.

5. ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»

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

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

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

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее – МО) в амбулаторных условиях (1721 анкета в отношении 136 учреждений)

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Время ожидания приема у врача	556	502	54	9,71
2	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	1721	1258	463	28,9
3	Наличие в МО оборудования для лиц с ограниченными возможностями	93	65	28	30,1
4	Ожидание проведения компьютерной, магнитно-резонансной томографии и пр. меньше 30 дней	1721	1640	81	4,7
5	Удовлетворенность обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)	556 (251)	427 (214)	129 (37)	23,20 (14,74)
6	Удовлетворенность компетентностью участкового терапевта (педиатра)	556 (251)	430 (206)	126 (45)	22,66 (17,93)
7	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	1721	1320	401	23,3
8	Удовлетворенность компетентностью врача-специалиста	739	560	179	24,22
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	1111	940	171	15,4
10	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	1043	802	241	23,1
11	Ожидание проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследований	1721	1585	136	7,9
12	Удовлетворенность обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость)	739	559	180	24,36

1. Причины невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом): не было талонов – 60,4 %, отсутствовала техническая возможность записи в электронном виде – 10,4 %, не дозвонились – 10,1 %, по иным обстоятельствам – 19,1 %.

2. По вопросам неудовлетворенности услугами, оказанными в МО, составила – 28,9 %.

3. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями основные претензии: сопровождающих работников – 12,8 %, отсутствие адаптированных лифтов, подъемных платформ (аппарелей) – по 13,7%, сменных кресел-колясок – 11,1 %, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – по 10,3 %, доступных санитарно-гигиенических помещений – 10,3 %, отсутствие пандусов, поручней – 10,3 %, отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств – 9,4 %, информации шрифтом Брайля - 8,5 %.

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 – 32,6 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 29,3 %, не дали выписку – 7,5 %, не выписали рецепт – 10,5%, иные причины – 21 %.

6. Основные показатели неудовлетворенности условиями пребывания в МО: отсутствие свободных мест ожидания – 28,8 %, состояние гардероба – 7,4 %, состояние туалета – 19,7 %, отсутствие питьевой воды – 24 %, санитарные условия – 15,1 %, 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 – 28,9 %, не дали выписку – 7,4 %, не выписали рецепт – 4,6 %, иные причины – 30,3 %.

8. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 15,4 %.

9. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 23,1 %.

10. Неудовлетворенность ожиданием проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследования от 7 до 14 календарных дней – 14,6 %, свыше 14 календарных дней – 7,9 %.

11. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость) – 24,4 %.

12. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у участкового врача-педиатра (доброжелательность, вежливость) – 14,7 %

В результате анкетирования установлено, что 363 пациентов оставляли комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. 29 % 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 «Городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	48,6	13
2	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска	46,2	1
3	ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Нижегородской области»	42,3	1
4	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»	39,4	23
5	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»	38,5	2
6	ГБУЗ НО «Лукояновская центральная районная больница»	38,5	1
7	ГБУЗ НО «Починковская центральная районная больница»	38,1	4
8	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России	36,7	5
9	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	35,7	11
10	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	34,6	7
11	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»	34,5	7
12	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»	32,1	4
13	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	31,9	19
14	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»	30,8	1
15	ГБУЗ НО «Центральная городская больница» г. Арзамаса	30,8	3
16	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего	30,5	9

	Новгорода»		
17	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	30,0	17
18	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	30,0	38
19	ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница»	29,8	4
20	ГБУЗ НО «Городская детская больница № 8» г. Дзержинска	29,5	3
21	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	29,2	18
22	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 18 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	29,0	9
23	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 10» г. Дзержинска	28,8	4
24	ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница»	28,8	2
25	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	28,7	8
26	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	28,4	24
27	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	27,7	7
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 «Городская поликлиника № 21 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	26,9	16
33	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	26,2	11
34	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	26,0	90
35	ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница»	25,7	13
36	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	24,6	10
37	ЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ»	24,5	14
38	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 31 Советского района г. Нижнего Новгорода»	24,4	3
39	ООО «Элегра-Стоматология»	24,4	3
40	ГБУЗ НО «Ардатовская центральная районная больница»	23,7	3
41	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова»	23,3	5
42	ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом»	23,1	1
43	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	23,0	40
44	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода»	21,3	11

45	ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1»	21,2	2
46	ГАУЗ НО «Стоматологическая поликлиника» г.Дзержинска	20,7	18
47	ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница»	20,7	6
48	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	19,8	35
49	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	19,7	25
50	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»	19,2	2
51	ОАО «Нижегородский кардиохирургический центр»	19,2	1
52	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 39 Советского района г. Нижнего Новгорода»	18,5	25
53	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	18,5	47
54	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода»	18,2	8
55	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»	17,9	8
56	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	17,3	11
57	ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	17,3	27
58	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 2 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	16,9	6
59	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	16,4	5
60	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	15,7	21
61	ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода»	15,4	1
62	ГБУЗ НО «Психиатрическая больница № 2» г. Н. Новгорода	15,4	2
63	ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница № 1» г. Н. Новгорода	15,4	7
64	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	14,4	36
65	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	14,1	21
66	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	13,5	2
67	ГБУЗ НО «Родильный дом № 3 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	13,5	2
68	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»	13,5	2
69	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	13,2	13
70	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	12,0	62
71	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	11,7	25
72	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	11,3	7

73	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	11,1	10
74	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	10,7	60
75	Борская больница - филиал ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	10,0	5
76	ООО «Нижегородское отделение Клиники «Садко»	9,2	6
77	ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница»	9,0	6
78	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	8,7	85
79	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»	8,6	9
80	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	8,4	13
81	ООО «НЕОМЕД»	7,7	2
82	ООО «АрсДент»	7,7	1
83	ООО «ММЦ «Волготрансгаз»	7,7	2
84	ГБУЗ НО «Женская консультация № 5 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	6,7	4
85	ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника»	6,5	24
86	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 19 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	6,0	28
87	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	5,9	14
88	ГБУЗ НО «Бутурлинская центральная районная больница»	5,5	14
89	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 22 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	5,4	33
90	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 17 Московского района г. Нижнего Новгорода»	5,1	5
91	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»	5,1	4
92	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	4,5	9
93	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	4,5	6
94	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф.»	4,5	6
95	ГАУЗ НО «Арзамасская стоматологическая поликлиника»	3,8	1
96	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр охраны здоровья семьи и репродукции»	3,8	2
97	ООО «Медицинский центр ПЕРСОНА»	3,8	2
98	ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница»	3,8	3
99	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 32 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	3,2	25
100	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	3,1	7
101	ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»	3,0	13

102	ООО «Академия женского здоровья и репродукции человека»	2,9	15
103	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	2,8	55
104	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 48 Советского района г. Нижнего Новгорода»	2,1	49
105	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 35 Советского района г. Нижнего Новгорода»	1,7	61
106	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	1,7	107
107	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротинной»	1,3	4
108	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	0,7	17
109	ГБУЗ НО «Детская стоматологическая поликлиника» г.Дзержинска	0,6	26
110	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	0,0	1
111	ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница»	0,0	1
112	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»	0,0	2
113	ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница»	0,0	3
114	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	0,0	14
115	ГБУЗ НО «Гагинская центральная районная больница»	0,0	2
116	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	0,0	2
117	ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница»	0,0	1
118	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»	0,0	1
119	ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница»	0,0	1
120	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»	0,0	4
121	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	0,0	11
122	НУЗ «Дорожная клиническая больница на станции Горький ОАО «РЖД»	0,0	1
123	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 50 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	0,0	1
124	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	0,0	1
125	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	0,0	1
126	ООО Медицинский центр «Элегра»	0,0	1
127	ООО «НАДЕЖДА»	0,0	6
128	ООО «Стоматолог и Я»	0,0	1
129	ООО «Аксон»	0,0	6
130	ООО «Медпрофи»	0,0	1
131	ООО «Ассоль»	0,0	2
132	ООО «Мед-НН»	0,0	1
133	ООО «Саксес»	0,0	4
134	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода	0,0	1

135	ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер»	0,0	1
136	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 48,6 %, количество анкет – 13.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 75 %;
- компетентность участкового терапевта – 75 % (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 50 %, не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 50 %);
- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 75 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового педиатра – 100 %;
- компетентность участкового педиатра – 100 % (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 100 %);
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 42,9 %;
- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 42,9 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации, не выписали рецепт, другое – по 25 %);
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 14,3 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 53,8 % (не было талонов – 71,4 %, не было технической возможности записаться в электронном виде, другое – по 14,3 %);
- неудовлетворенность временем ожидания перед приемом врача – 38,5 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 71,4 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 58,3 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 21,7 %, состояние гардероба – 8,7 %, туалета – 17,4 %, отсутствие питьевой воды – 21,7 %, санитарные условия – 26 %, отсутствие мест для детских колясок – 4,3%) – 61,5 %;
- МО оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 66,7 % (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов – 8,3 %, отсутствие адаптированных лифтов – 8,3 %, сопровождающих работников – 16,7 %, отсутствие подъемных платформ

(аппарелей) – 8,3 %, сменных кресел-колясок – 8,3 %, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 16,7 %, информация шрифтом Брайля – 8,3 %, доступных санитарно – гигиенических помещений – 16,7 %);

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 15,4 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 57 %;

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

- диагностическое исследование установленное по записи – 40 %;

- 9 из 13 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 69,2 %;

- неудовлетворенность оказанными услугами – 69,2 %.

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

неудовлетворенность составила 39,4 %, количество анкет – 23.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 58,3 %;

- компетентность участкового терапевта – 66,7 % (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 38,5 %, не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 23 %, не дали выписку, не выписали рецепт – по 7,7 %, другое – 23 %);

- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 33,3 %;

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 60 %;

- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 50 % (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 14,3 %, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 57,1 %, другое – 28,6 %);

- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 20 %;

- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 21,7 % (не было талонов – 20 %, не было технической возможности записаться в электронном виде, другое – по 40 %);

- неудовлетворенность временем ожидания перед приемом врача – 43,5 %;

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

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

- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 31 %, состояние гардероба – 6,9 %, туалета – 24,1 %, отсутствие питьевой воды – 17,2 %, санитарные условия – 20,7 %) – 60,9 %;

- МО оборудована для лиц с ограниченными возможностями – 66,7 % (отсутствие адаптированных лифтов – 22,2 %, сопровождающих работников – 22,2 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 11,1 %, сменных кресел-колясок – 11,1 %, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов – 11,1 %, информация шрифтом Брайля – 11,1 %, доступных санитарно – гигиенических помещений – 11,1 %);

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 21,7 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 28,6 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 4,3 %;

- 17 из 23 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 73,9 %;

- неудовлетворенность оказанными услугами – 69,6 %.

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

неудовлетворенность составила 35,7 %, количество анкет – 11.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового педиатра – 75 %;

- компетентность участкового педиатра – 75 % (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации – 33,3 %, не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 33,3 %, не выписали рецепт – 16,7 %);

- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 50 %;

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 33,3 %;

- компетентность врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 33,3 % (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации);

- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО – 72,7 % (не было талонов – 25 %, не дозвонился – 25 %, другое – 50 %);

- неудовлетворенность временем ожидания перед приемом врача – 72,7 %;

- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 57,1 %;

- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 66,7 %;

- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 39,1 %, состояние гардероба – 8,7 %, туалета – 8,7 %, отсутствие питьевой воды –

17,4 %, санитарные условия – 13 %, отсутствие мест для детских колясок – 13%) – 61,5 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 9,1 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 12,5 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 9,1 %;

- диагностическое исследование установленное по записи – 33,3 %;

- 9 из 11 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 81,8 %;

- неудовлетворенность оказанными услугами – 72,7 %.

4. ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»

неудовлетворенность составила 31,9 %, количество анкет – 19.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 28,6%;

- компетентность участкового (не разъяснили информацию о состоянии здоровья - 25 %, другое – 50 %, не дали выписку – 25 %) – 28,6 %;

- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 14,3 %;

- 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 – 33,3 %, другое – 66,7 %) – 50 %;

- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 40 %;

- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО (не дозвонились – 11,1 %, не было технической возможности – 11,1 %, не было талонов – 77,8 %) - 47,4 %;

- время ожидания приема у врача – 52,6 %;

- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 26,7%;

- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 62,5 %;

- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 26,3 %, отсутствие питьевой воды – 23,7 %, санитарные условия – 7,9 %, состояние туалета – 26,3 %, состояние гардероба – 10,5 %, отсутствие мест для детских колясок – 5,3 %) – 57,9 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 31,6 %;

- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 27,3 %;

- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 10,5 %;
- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 33,3 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 68,4 %;
- 11 из 8 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 57,9 %.

5. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»

неудовлетворенность составила 30 %, количество анкет – 17.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у участкового терапевта – 63,6 %;
- компетентность участкового (не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 27,3 %, не дали рекомендации по диагностике – 36,4 %, не выписали рецепт – 9 %, другое 27,3 %) – 63,6 %;
- время ожидания приема у врача с момента записи на прием – 18,2 %;
- 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 – 28,6 %, другое – 28,6 %, не дали информацию по диагностике – 42,3 %) – 66,7 %;
- сроки ожидания приема у врача (14 календарных дней и более) – 33,3 %;
- не возможность записи на прием к врачу при первом обращении в МО (не дозвонились – 11,1 %, другое – 11,1 %, не было талонов – 77,8 %) – 52,9 %;
- время ожидания приема у врача – 64,7 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 55,6 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 80 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания – 33,3 %, отсутствие питьевой воды – 16,7 %, санитарные условия – 27,8 %, состояние туалета – 16,7 %, состояние гардероба – 5,6 %) – 52,9 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления 14 календарных дней и более – 11,8 %;
- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 40 %;
- время ожидания проведения диагностического исследования (КТ, МРТ, ангиография) с момента получения направления 30 календарных дней и более – 23,5 %;

- диагностическое исследования выполнено не в установленное время – 33,3 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 70,6 %;
- 12 из 17 пациентов не рекомендовали бы МО для получения медицинской помощи – 70,6 %.

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

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Время ожидания приема у врача	30	29	1	3,33
2	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	30	29	1	3,33
3	Удовлетворенность обслуживанием персонала МО (доброжелательность, вежливость)	30	29	1	3,33
4	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	30	28	2	6,67
5	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	30	29	1	3,33
6	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	12	12	1	8,33
7	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	13	10	3	23,1

1. Неудовлетворенность услугами, оказанными в МО, составила – 3,33 %.

2. По вопросам ожидания донации с момента обращения в МО неудовлетворенность составила – 3 и более часа – 3,33 %; 2 часа – 13,3 %; 1 час – 30 %; менее 1 часа – 53,3 %.

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

4. Неудовлетворенность обслуживанием персоналом МО (доброжелательность, вежливость) – 6,67 %.

5. Неудовлетворенность условиями пребывания в МО (отсутствие свободных мест ожидания) – 3,33 %.

6. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 8,33 %.

7. Неудовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО – 23,1 %.

8. Не рекомендовали бы данную медицинскую организацию для донации (сдачи крови, компонентов крови) – 3,33 %.

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

10. Отрицательных комментариев – 0 %.

В результате анкетирования установлено, что 5 пациентов оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. Комментарии имели положительный характер. Из 30 респондентов 29 рекомендовали бы данную медицинскую организацию для донации.

№	Наименование	% неудовлетво- ренности	Кол- во анкет
1	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр крови им. Н.Я. Климовой»	7,34	30

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) оказывающих психиатрическую помощь (10 анкет в отношении 3 учреждений)

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	3	1	2	66,7
2	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	10	8	2	20
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	10	9	1	10
4	Удовлетворенность питанием в МО	10	8	2	20
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	10	9	1	10
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	8	7	1	12,5
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	10	9	1	10
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	6	6	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 – 10 %.

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

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала при уходе за пациентами в МО – 10 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 12,5 %.

7. Основания для неудовлетворенности компетентностью медицинских работников (10 %): не разъяснили информацию о состоянии здоровья.

По результатам анкетирования установлено, что 9 из 10 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	25	4
2	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»	5,6	3
3	ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница № 1» г. Н. Новгорода	0	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 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 удовлетворяет 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 5,6 %, 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
(14 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	14	13	1	7,1
3	Удовлетворённость услугами, оказанными в МО	14	13	1	7,1
4	Удовлетворённость питанием в МО	14	13	1	7,1
5	Удовлетворённость действиями персонала МО по уходу	14	14	0	0
6	Удовлетворённость отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	14	14	0	0
7	Удовлетворённость компетентностью медицинских работников	14	13	1	7,1
8	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	12	10	2	16,7
9	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной на официальном сайте МО	7	5	2	28,6
10	Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в санатории	14	13	1	7,1
11	Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в санатории	14	13	1	7,1

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

1. Основания для неудовлетворённости условия пребывания в приемном отделении – 7,1 % (состояние гардероба, туалет и санитарные условия – по 33,3 %).

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

3. По вопросу неудовлетворенности услугами оказанными в МО составила – 7,1 %.

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 7,1 %.

5. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников (другое - 100 %)– 7,1 %.

6. Неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО – 16,7 %,

7. Неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, на официальном сайте МО – 28,6 %.

8. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 7,1 %.

9. Неудовлетворенность необходимостью оплаты необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре – 7,1 %.

По результатам анкетирования установлено, что 3 из 3 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	% неудовле- творён- ности	Кол- во анкет
1	ООО «Санаторий «Городецкий»	20	2
2	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня»	15,6	3
3	ООО «Санаторий «Зеленый город»	0	3
4	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Городец»	0	4
5	ГБУЗ НО «Детский санаторий «Солнечная поляна» для лечения больных с нарушением опорно-двигательного аппарата»	0	1
6	ГБУЗ НО «Детский психоневрологический санаторий для лечения ДЦП «Автозаводский»	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 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 50 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 50 %.

2. ГБУЗ НО «Детский санаторий «Большая Ельня»

неудовлетворенность составила 15,6 %, 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 %.