

Анализ информации

полученной с Портала независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (www.nok.rosminzdrav.ru) по состоянию на 19.03.2017 года.

Анкетирование прошли 302 гражданина в отношении 51 учреждения, оказывающего медицинскую помощь в условиях стационара и 531 гражданин в отношении 96 учреждений в амбулаторных условиях.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в стационарных условиях

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Наличие оборудования для лиц с ограниченными возможностями	18	12	6	33,3
2	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	302	264	38	12,6
3	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	302	271	31	10,3
4	Удовлетворенность питанием в МО	216	174	42	19,4
5	Удовлетворенность действиями персонала МО по уходу	302	275	27	8,9
6	Удовлетворенность отношением персонала (доброжелательность, вежливость)	302	276	26	8,6
7	Удовлетворенность компетентностью медицинских работников	302	273	29	9,6
8	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	180	173	7	3,9
9	Покупка назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре	302	260	42	13,9
10	Оплата необходимых диагностических исследований во время нахождения в стационаре	302	280	22	7,3

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

1. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями неудовлетворенность составила 33,3%.

Основные замечания: отсутствие сопровождающих работников (25%), отсутствие доступных санитарно-гигиенических помещений (15%), отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов (15%), информационных стендов и голосовых сигналов, информации шрифтом Брайля, пандусов, поручней (по 10%), отсутствие подъемных платформ, адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок (по 5%).

2. Неудовлетворенность условиями пребывания составила 12,6%.

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

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

4. Неудовлетворенность питанием составила по итогам анкетирования – 19,4 %.

5. Основание для неудовлетворенности действиями персонала при уходе за пациентами в МО – 9 %.

6. Неудовлетворенность отношением персонала МО составила (доброжелательность, вежливость) – 8,6 %.

7. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников – 9,6%.

Основные замечания: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 47,9 %, не даны рекомендации по диагностике и лечению (реабилитации) – 45,8 %, не дали выписку – 6,3 %.

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

9. Неудовлетворенность покупкой назначенных врачом лекарственных препаратов во время нахождения в стационаре – 13,9 %.

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

По результатам анкетирования установлено, что 49 пациентов оставляли комментарии о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках МО в социальных сетях. Из них положительных отзывов – 83,6%, отрицательных – 16,3.

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

№	Наименование	% неудовле творённо сти	Кол- во анкет
1	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	45	3
2	ГБУЗ НО «Родильный дом № 5 Московского района г. Нижнего Новгорода»	45	1
3	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	45	2

4	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница № 2» г. Нижнего Новгорода	45	1
5	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	42,5	2
6	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	37	7
7	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	36,7	6
8	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	35,8	4
9	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	35,4	5
10	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»	35	1
11	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	35	1
12	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	32,6	32
13	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	31,7	4
14	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	31,7	3
15	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	30	1
16	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	30	1
17	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	30	1
18	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	29	5
19	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 29 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	29	5
20	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	28,8	4
21	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	27,5	10
22	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	27,2	14
23	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	26,3	14
24	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	26	8
25	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	26	33
26	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	26	8
27	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	25,9	9
28	ГБУЗ НО «Городская больница № 7» г. Дзержинска	25,8	3
29	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	25,6	44
30	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	25,2	7
31	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»	25	1
32	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	25	1
33	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	25	1
34	ГБУЗ НО «Дзержинский госпиталь ветеранов войн имени А.М. Самарина»	25	2
35	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	25	2
36	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	25	5
37	ФГБУ «Приволжский федеральный медицинский исследовательский центр»	25	1
38	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	25	1
39	ГБУЗ НО «Инфекционная больница № 23» г. Н.Новгорода	25	1
40	ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8» г. Н.Новгорода	25	4
41	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	24,3	9
42	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	23,3	3

43	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	23	20
44	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 5 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	22	3
45	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	21,7	3
46	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	20	1
47	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи» г. Дзержинска	20	5
48	ГБУЗ НО «Городская больница № 21 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	20	1
49	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротинной»	20	1
50	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	20	1
51	ГБУЗ НО «Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн»	20	1

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

1. ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 45%, количество анкет – 3.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 100 %;
- питанием – 66,7 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 66,7 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 66,7 %;
- необходимостью оплачивать необходимые диагностические исследования за свой счет – 66,7 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили состояние здоровья) – 66,7 %;
- условиями пребывания в МО – 100 % (освещение, температурный режим, медицинской организации необходим ремонт, неудовлетворительное состояние мебели, не удовлетворяет санитарные условия);
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 33,3 %.

2. ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница» неудовлетворенность составила 37%, количество анкет – 7.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- время ожидания в приемном отделении – 75 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте – 25 %;
- питанием – 14,3 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 28,6 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 57,1 %;

- необходимостью оплачивать необходимые диагностические исследования за свой счет – 57,1 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили состояние здоровья) – 28,6 %;
- условиями пребывания в МО – 100 % (освещение, температурный режим, медицинской организации необходим ремонт, неудовлетворительное состояние мебели, не удовлетворяет санитарные условия);
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 42,9 %.

3. ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница» неудовлетворенность составила 36,7%, количество анкет – 6.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- время ожидания в приемном отделении – 66,7 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 16,7 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 83,3 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 83,3 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили информацию о состоянии здоровья, не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации) – 16,7 %;
- условиями пребывания в МО – 100 % (не удовлетворяет освещение, температурный режим);
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 16,7 %.

4. ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 35,8%, количество анкет – 4.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- время ожидания в приемном отделении – 33,3 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте – 33,3 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 33,3 %;
- питанием – 50 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 100 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 75 %;
- компетентностью медицинских работников (не дали рекомендации по диагностике, лечению и реабилитации) – 25 %;
- условиями пребывания в МО – 100 % (не удовлетворяет освещение, температурный режим);
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 25 %.

5. ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница» неудовлетворенность составила 35,4%, количество анкет – 5.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг на сайте – 50 %;
- полнотой информации о работе МО и порядке предоставления услуг в помещениях МО – 25 %;
- питанием – 20 %;
- отношением персонала во время пребывания в отделении – 20 %;
- необходимостью оплачивать лекарственные препараты за свой счет – 100 %;
- необходимостью оплачивать диагностические исследования за свой счет – 100 %;
- компетентностью медицинских работников (не разъяснили состояние здоровья) – 20 %;
- условиями пребывания в МО – 100 % (не удовлетворяет освещение, температурный режим, санитарные условия);
- неудовлетворенность действиями персонала по уходу – 20 %.

Анализ анкетирования для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями (далее –МО) в амбулаторных условиях

№	Вопросы анкеты	Ответило всего	Удовлетв.	Неудовл.	% неудовл.
1	Время ожидания приема у врача	162	105	57	35,2
2	Удовлетворенность услугами, оказанными в МО	531	388	143	26,9
3	Наличие в МО оборудования для лиц с ограниченными возможностями	36	28	8	22,2
4	Ожидание проведения компьютерной, магнитно- резонансной томографии и пр. меньше 30 дней	531 (385 не назначалось)	104	42	28,8
5	Удовлетворенность обслуживанием у участкового терапевта (педиатра) (доброжелательность, вежливость)	89	79	10	11,2
6	Удовлетворенность компетентностью участкового терапевта (педиатра)	89	73	16	18
7	Удовлетворённость условиями пребывания в МО	531	396	135	25,4
8	Удовлетворенность компетентностью врача- специалиста	225	164	61	27
9	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе МО, порядке предоставления услуг, размещенной в МО	339	286	53	15,6
10	Ожидание проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследований	531 (213 не назначалось)	254	64	20
11	Удовлетворенность обслуживанием у врачей- специалистов (доброжелательность, вежливость)	46	32	14	30,4

Анкеты были предоставлены по 96 медицинским организациям (количество анкетированных - 531).

1. При первом обращении не смогли записаться на прием 16,8% пациентов.

Причины невозможности записи на прием к врачу (вызова врача на дом): не было талонов – 67,4 %, отсутствовала техническая возможность

записи в электронном виде – 9 %, не дозвонились – 9 %, по иным обстоятельствам – 14,6 %.

2. По вопросам неудовлетворенности услугами, оказанными в МО, составила – 26,9 %.

3. По вопросу отсутствия оборудования для лиц с ограниченными возможностями неудовлетворенность составила – 22,2%.

Основные претензии: отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств, адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок, информационных бегущих строк, информационных стендов, голосовых сигналов, отсутствие информации шрифтом Брайля, доступных санитарно-гигиенических помещений – по 10,5 %, отсутствие пандусов, поручней – 13,2 %, отсутствие подъемных платформ (аппарелей) – 7,9 %, отсутствие сопровождающих работников – 15,8 %.

4. По вопросам ожидания проведения сложных диагностических процедур (более 30 дней) (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) – 28,8 %.

5. По вопросу компетентности участкового терапевта неудовлетворенность составила – 18%.

Основные претензии: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 31,2 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации – 26,6 %, не дали выписку, не выписали рецепт – 9,4%, иные причины – 23,4%.

6. Неудовлетворенность условиями пребывания в МО составила – 25,4%.

Основные показатели: отсутствие свободных мест ожидания – 31,4 %, состояние гардероба – 7,3%, состояние туалета – 19,9 %, отсутствие питьевой воды – 22,3 %, санитарные условия – 14,3, отсутствие мест для детских колясок – 4,9 %.

7. Неудовлетворенность компетентностью врачей специалистов составила – 27%.

Основные замечания: не разъяснили информацию о состоянии здоровья – 42,9 %, отсутствие рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, иные причины – по 28,6 %.

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

9. Неудовлетворенность ожиданием проведения диагностического (лабораторного, инструментального) исследования составила: от 7 до 14 календарных дней – 31,3 %, свыше 14 календарных дней – 68,8 %.

10. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у врачей-специалистов (доброжелательность, вежливость) – 30,4 %.

11. По вопросам неудовлетворенности обслуживанием у участкового врача-педиатра (доброжелательность, вежливость) – 11,2 %

По анкетам установлено, что в 99 пациентов оставляли комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и о медицинских работниках в социальных сетях. 29,3 % комментариев имели отрицательный характер.

№	Наименование	% неудовле творён ности	Кол- во анкет
1	ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница»	56,9	8
2	ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска	51,2	14
3	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 32 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	48,5	17
4	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода»	47,6	6
5	ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница»	45,9	8
6	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»	45,2	3
7	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»	42,9	2
8	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	42,9	1
9	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 34 Советского района г. Нижнего Новгорода»	42,9	2
10	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»	42,9	1
11	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»	41,4	21
12	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»	40,5	6
13	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»	39,3	2
14	ООО «Объединенная медицинская компания»	38,1	3
15	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 39 Советского района г. Нижнего Новгорода»	36,9	2
16	ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница»	35,7	2
17	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»	35,7	1
18	ФМБА России	35,7	1
19	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»	35,6	13
20	ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр» ФМБА России	35,1	11
21	ГБУЗ НО «Городская детская больница № 8» г. Дзержинска	34,8	126
22	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»	34,5	6
23	ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница»	33,3	2
24	ГАУЗ НО «Стоматологическая поликлиника» г. Дзержинска	33,3	6
25	ГБУЗ НО «Родильный дом № 4 Ленинского района г. Нижнего Новгорода имени А.Ф.Добротиной»	33,3	6
26	ООО «Элегра-Стоматология»	32,7	4
27	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»	32,3	8
28	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 1 Приокского района г.	32,3	3

	Нижегородского		
29	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»	32,1	3
30	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 40 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	32,1	2
31	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 7 Ленинского района г.Нижнего Новгорода имени Е.Л. Березова»	32,1	2
32	ЛПУ «Центр медицинской профилактики ГАЗ»	31,8	2
33	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»	31,6	15
34	Борская больница - филиал ФБУЗ «Приволжский окружной медицинский центр»	31,1	7
35	Нижегородский филиал ФГБУ «Государственный научный центр дерматовенерологии и косметологии Минздрава России»	30,1	10
36	ООО «Медицинский центр ПЕРСОНА»	29,8	6
37	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»	29,5	3
38	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф. Владимирского»	28,6	1
39	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»	28,6	3
40	ГБУЗ НО «Городская больница № 2» г. Дзержинска	28,6	2
41	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 22 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	28,6	2
42	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	28,6	4
43	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»	26,8	4
44	ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника»	26,3	7
45	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 21 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	26,2	3
46	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 31 Советского района г. Нижнего Новгорода»	26,1	8
47	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»	23,8	8
48	ООО «НАДЕЖДА»	22,6	11
49	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 1 Приокского района г. Нижнего Новгорода»	22,3	11
50	ООО «АрсДент»	21,5	34
51	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»	21,4	1
52	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика Н.Н. Блохина»	21,4	1
53	ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница»	21,4	1
54	ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница»	21,4	2
55	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 39 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	21,4	4
56	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 17 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	21,4	1
57	ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Нижегородской области»	21,4	4
58	ООО «НЕОМЕД»	21,4	1
59	ООО «Саксес» ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница № 1» г. Н. Новгорода	21,4	1
60	ООО «Нижегородское отделение Клиники «Садко»	21,4	3
61	ФГБУЗ «Клиническая больница № 50» ФМБА России	20,2	4
62	ООО «ММЦ «Волготрансгаз»	19,6	4
63	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 30 Советского района г. Нижнего Новгорода»	19,3	3
64	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»	19	1
65	ГБУЗ НО «Детская городская больница № 42 Московского района г. Нижнего Новгорода»	19	3

66	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 10» г.Дзержинска	17,9	2
67	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»	17,9	2
68	ГБУЗ НО «Городская больница № 37 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	17,9	6
69	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 4 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	17,9	5
70	ГБУЗ НО «Городская больница № 47 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	16,7	3
71	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 12 Сормовского района г. Нижнего Новгорода»	16,7	1
72	ГБУЗ НО «Родильный дом № 1 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	15,7	5
73	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	15,1	6
74	ГБУЗ НО «Детская стоматологическая поликлиника» г.Дзержинска	14,3	2
75	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 19 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	14,3	1
76	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 18 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	14,3	1
77	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» Московского района г. Нижнего Новгорода»	14,3	2
78	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 2 Нижегородского района г. Нижнего Новгорода»	14,3	1
79	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 35 Советского района г. Нижнего Новгорода»	14,3	1
80	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»	14,1	7
81	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница»	14	13
82	ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница № 1»	13,2	10
83	ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 51 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	13,1	1
84	ГБУЗ НО «Городская больница № 33 Ленинского района г. Нижнего Новгорода»	13,1	1
85	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»	12,8	8
86	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»	12,5	4
87	ООО ОК «Эксимер НН»	12,5	4
88	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»	12,2	16
89	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Нижнего Новгорода»	11,9	6
90	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»	11,4	5
91	ГБУЗ НО «Противотуберкулезный диспансер» Канавинского района г. Н. Новгорода	10,7	13
92	ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»	8,6	5
93	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 48 Советского района г. Нижнего Новгорода»	7,5	1
94	ГБУЗ НО «Городская больница № 24 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»	7,1	1
95	ГБУЗ НО «Городская больница № 28 Московского района г. Нижнего Новгорода»	7,1	2
96	ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница»	6,7	15

Наиболее неудовлетворительной признана работа следующих учреждений:

1. ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница» неудовлетворенность составила 56,9%, количество анкет – 8.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 20 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 100 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 80 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок) – 87,5 %;
- оборудование МО для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие пандусов, поручней, сменных кресел-колясок, информационных бегущих строк, информационных стендов, информации шрифтом Брайля, доступных санитарно-гигиенических помещений, сопровождающих работников) – 100 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 87,5 %.

2. ГБУЗ НО «Городская больница № 1» г. Дзержинска неудовлетворенность составила 51,2%, количество анкет – 14.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог) – 100 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 90 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 89 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние гардероба, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок) – 64,2 %;
- оборудование МО для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств) – 100 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 85,7 %.

3. ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 32 Ленинского района г. Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 48,5%, количество анкет – 17.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- обслуживание у участкового педиатра (доброжелательность, вежливость) – 100 %;
- компетентность участкового педиатра (не выписали рецепт) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) у врачей-специалистов (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие) – 55,5 %;

- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 42,9 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 50 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние гардероба, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия, отсутствие мест для детских колясок) – 58,8 %;
- оборудование МО для лиц с ограниченными возможностями (отсутствие пандусов, поручней, подъемных платформ, адаптированных лифтов, сменных кресел-колясок, доступных санитарно-гигиенических помещений, сопровождающих работников) – 50 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 64,7 %.

4. ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 30 Московского района г. Нижнего Новгорода» неудовлетворенность составила 47,6%, количество анкет – 6.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор,хирург,невролог,офтальмолог,стоматолог) – 50 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 50 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 66,7 %;
- условия пребывания (состояние туалета, отсутствие питьевой воды) – 50 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 83,3 %.

5. ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница» неудовлетворенность составила 45,9%, количество анкет – 8.

Наибольшая неудовлетворенность по следующим показателям:

- компетентность участкового терапевта (не разъяснили информацию о состоянии здоровья) – 100 %;
- обслуживание (доброжелательность, вежливость) узких врачей-специалистов (лор,хирург,невролог,офтальмолог,стоматолог) – 60 %;
- качество и полнота информации о работе МО в учреждении – 100 %;
- качество и полнота информации о работе МО на сайте – 80 %;
- условия пребывания (отсутствие свободных мест ожидания, состояние туалета, отсутствие питьевой воды, санитарные условия) – 62,5 %;
- неудовлетворенность оказанными услугами – 100 %.