

**Общество с ограниченной ответственностью
Исследовательский центр «Единое мнение»**

ИНН 7724398290 КПП 772401001
Москва, пр. Хлебозаводский, д.7, стр.9
Тел.: +7 (977) 622 56 88
E-mail: edmnenie@gmail.com

**ИТОГОВЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
НАУЧНОГО СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

**«Оценка качества оказания услуг медицинскими
организациями Калининградской области»**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ В. В. Зданевич
« ____ » _____ 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава I. Методология	8
Глава II. Методика	10
Глава III. Результаты	14
3.1. Итоговый рейтинг МО КО	14
3.2. Открытость и доступность информации о МО КО	18
3.3. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	23
3.4. Время ожидания предоставления медицинских услуг	27
3.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников МО КО	30
3.6. Удовлетворенность пациентов оказанными услугами	32
ПРИЛОЖЕНИЯ	34

ВВЕДЕНИЕ

В целях реализации ФЗ от 21 июля 2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»; ФЗ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Приказа Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»; Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 года № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (далее – приказ от 28 ноября 2014 № 787н); Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и

медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – приказ от 30 декабря 2014 года № 956н); Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 года № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями» (далее – приказ от 14 мая 2015 года № 240); Постановления Правительства Калининградской области от 30 апреля 2013 года № 273 «О государственной программе Калининградской области «Развитие здравоохранения»; Приказа Министерства здравоохранения Калининградской области от 05 февраля 2014 года № 52 «Об общественном Совете при Министерстве здравоохранения Калининградской области»; Приказа Министерства здравоохранения Калининградской области от 09 июня 2015 года № 1066 «О независимой системе оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области»; Приказа Министерства здравоохранения Калининградской области от 06 мая 2016 № 173 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области», Обществом с ограниченной ответственностью Исследовательский центр «Единое мнение» в соответствии с Государственным контрактом была проведена независимая оценка качества оказания медицинских услуг медицинскими организациями Калининградской области.

Требования к выполнению социологического исследования:

Получение достоверных сведений о качестве оказания медицинских услуг МО КО по установленным критериям и показателям на основании анкет и соответствующих опросных листов.

Для оценки качества работы МО КО необходимо осуществить:

1. Экспертную оценку официальных сайтов МО КО в соответствии с требованиями приказов от 28 ноября 2014 № 787н, от 30 декабря 2014 года № 956н.
2. Произвести расчеты для каждой МО КО и вычислить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МО КО в соответствии таблицами № 1, 2 к ТЗ.
3. Определить балльные оценки качества оказания услуг по каждой МО КО на основании данных, полученных из различных источников путем опроса респондентов интервьюерами на основании данных полученных через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на основании данных, полученных через специально оборудованные места опросов - для государственных МО в соответствии с требованиями приказов от 28 ноября 2014 № 787н, от 14 мая 2015 года № 240.
4. Рассчитать погрешность (среднеквадратическое отклонение) результатов опросов, по данным полученным из различных источников.
5. Сформировать порядковые номера МО КО по мере уменьшения суммы баллов оценки качества оказания услуг.
6. Сформировать балльные оценки качества по удовлетворенности населения оказанными медицинскими услугами.
7. Сформировать сводную таблицу о результатах работы МО КО в амбулаторных и в стационарных условиях согласно приложению № 3 к ТЗ.
8. Разработать предложения по улучшению качества работы каждой МО КО.
9. Провести анализ и сравнение полученных данных с данными прошлых периодов.
10. Подготовить аналитический отчет, содержащий:

- 1) описание итогов проведенного исследования, в том числе распределения ответов респондентов по всей выборке, сравнение данных с предыдущими итогами исследований;
- 2) анализ, основанный на результатах, полученных при обработке электронной базы данных опроса, выводы в соответствии с задачами исследования, рекомендации МО КО по улучшению качества работы.

Общие требования к проведению социологического исследования:

Социологическое исследование необходимо выполнить в соответствии с традиционными этапами проведения социологического исследования.

Обработка данных исследования осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, другая информация (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч.1.ст. 3)).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ч. 8 ст. 3)).

Работниками, получающими доступ к персональным данным в ходе сбора и уточнения информации, должна обеспечиваться конфиденциальность таких данных.

Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» несут гражданскую,

уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

ГЛАВА I. МЕТОДОЛОГИЯ

Актуальность темы исследования: социологическое исследование направлено на анализ качества оказания медицинских услуг МО КО. Социологическое исследование осуществляется в амбулаторных и стационарных условиях деятельности МО. В систему независимой оценки качества оказания услуг МО включаются государственные МО КО, а также МО иных форм собственности КО, участвующие в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2017 году

Цели исследования:

1. Предоставление гражданам информации о качестве оказания медицинских услуг МО КО.
2. Повышение качества деятельности МО КО.

Задачи исследования:

1. В рамках научного и социологического исследования в соответствии с критериями, указанными в приказах от 28 ноября 2014 № 787н, от 30 декабря 2014 года № 956н, от 14 мая 2015 года № 240 необходимо выяснить:

1) Оценку населением:

- открытости и доступности информации о МО КО;
- комфортности условий и доступности получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья КО;
- времени ожидания предоставления медицинских услуг МО КО;
- доброжелательности, вежливости и компетентности работников МО КО;
- удовлетворенности оказанными услугами МО КО.

2) Оценку официальных сайтов МО КО.

2. В рамках научного и социологического исследования в соответствии с заданными критериями, указанными в приказах от 28 ноября 2014 № 787н, от 30 декабря 2014 года № 956н, от 14 мая 2015 года № 240 необходимо:

1) Произвести расчеты для каждой МО КО и вычислить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг МО КО;

2) Определить балльные оценки качества оказания услуг по каждой МО КО;

3) Сформировать порядковые номера МО КО по мере уменьшения суммы баллов оценки качества оказания услуг;

4) Сформировать балльные оценки качества по удовлетворенности населения оказанными медицинскими услугами;

5) Разработать предложения по улучшению качества работы каждой МО КО;

6) Провести анализ и сравнение полученных данных с данными прошлых периодов, представленных Заказчиком.

Объект исследования: общественное мнение населения КО в отношении качества оказания медицинских услуг медицинскими организациями КО.

Предмет исследования: отношение населения КО к работе МО КО, оценка населением КО качества предоставляемых услуг в сфере здравоохранения, основных проблем здравоохранения КО, оценка уровня удовлетворенности населения КО качеством медицинских услуг.

Выборочная совокупность: 5772 респондентов-пациентов МО КО.

География исследования: Калининградская область.

ГЛАВА II. МЕТОДИКА

1.1. Организационный этап

Определение типов организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение при необходимости показателей качества работы МО КО, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

1.2. Подготовительный этап

Разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет. Разработка и предоставление на утверждение Заказчику календарного плана-графика проведения полевого этапа, подбор, инструктаж персонала, осуществляющего полевой этап исследования.

1.3. Этап сбора первичной информации

Проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов); независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

1.4. Этап анализа и оценки качества работы МО КО

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности медицинских организаций Калининградской области, расчет интегральной оценки качества работы МО КО и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой оценки и разработка предложений по улучшению качества работы МО КО.

2.1. Реализация организационного этапа

- определение типов и перечня учреждений;

Перечни определялись в соответствии с реестрами поставщиков медицинских услуг с учетом Методологии исследования:

- типов организаций (организации стационарного и амбулаторного обслуживания, скорой медицинской помощи);
- категорий получателей медицинских услуг (взрослые дееспособные, дети, недееспособные).

- определение критериев и показателей независимой оценки.

Для формирования рейтинга проработана система подсчета интегральной оценки организации, состоящая из двух частей:

1. Подготовка и проведение сбора первичной информации:

1) для каждого учреждения подбирается система оценки по показателям/ критериям/ подкритериям (стационарная, амбулаторная и СМП), подсчитывается суммарный вес подкритериев/ критериев/ показателей из универсальной и вариативной части – максимально возможная оценка учреждения (Q_{max});

2) определяется инструментарий для сбора первичной информации согласно категориям получателей медицинских услуг и формам обслуживания организации;

3) проводится сбор первичной информации.

2. Обработка данных: подсчитывается реальная оценка организации (Q_{real}) по критериям и подкритериям собранную информацию по соответствующим элементам инструмента.

2.2. Реализация подготовительного этапа

На подготовительном этапе выбраны методы сбора первичной информации: дистанционный мониторинг информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение,

структурированное интервью, анкетирование; и определено их соответствие для каждого критерия и подкритерия.

Дистанционный мониторинг – универсальный источник информации: через этот источник информации происходит анализ сайта и оценка качества дистанционного реагирования сотрудников организации по телефону и электронной почте.

Экспертная оценка – непосредственная оценка экспертом МО КО – навигации, открытости и доступности необходимой информации, доступной среды.

Анкетирование – используется повсеместно, разработаны анкеты по сбору данных удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг в МО КО.

Для подготовки экспертов были проведены ряд консультационных семинаров, на которых среди прочих вопросов были рассмотрены стратегии поведения с различными категориями клиентов, организация опроса и т.д.

2.3. Реализации этапа сбора первичной информации

Опрос респондентов осуществлялся следующими методами:

1. Методом формализованного личного интервью респондентов (в непосредственной близости от МО КО или непосредственно в МО КО) в объеме выборочной совокупности. Интервью проводились с лицами в возрасте от 18 лет и старше, постоянно проживающими на территории КО и являющимися пользователями медицинских услуг МО КО. Исследование проводилось способом случайного отбора респондентов в будние дни с 08.00 до 20.00 часов и выходные дни с 09.00 до 15.00 часов. В ходе интервью лица, осуществляющие опрос общественного мнения, осуществляли заполнение анкет и опросных листов.

2. Методом самостоятельного заполнения анкет респондентами на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации по ссылке.

3. Методом непосредственного анкетирования респондентов через специально оборудованные места опросов (далее - урны), установленные в доступных местах государственных МО КО.

4. Методом заполнения анкет в ходе экспертной оценки официальных сайтов МО КО в соответствии с требованиями.

На этапе сбора эмпирических данных:

- проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания медицинских услуг;
- проанализирована информация на официальных сайтах;
- рассмотрены другие источники информации о качестве работы учреждения;
- составлены отчеты по независимой оценке качества работы учреждений (Приложение 4).

ГЛАВА III. РЕЗУЛЬТАТЫ

3.1. Итоговый рейтинг МО КО

По итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области (МО КО), была составлена динамика изменения общего среднего балла по МО КО (рис. 3.1.) и сводный итоговый рейтинг (таб. 3.1.), позволяющий получить информацию о качестве оказания услуг по основным параметрам исследования и следующим оценочным категориям:

- открытость и доступность информации о МО КО;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинских услуг;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников МО КО;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

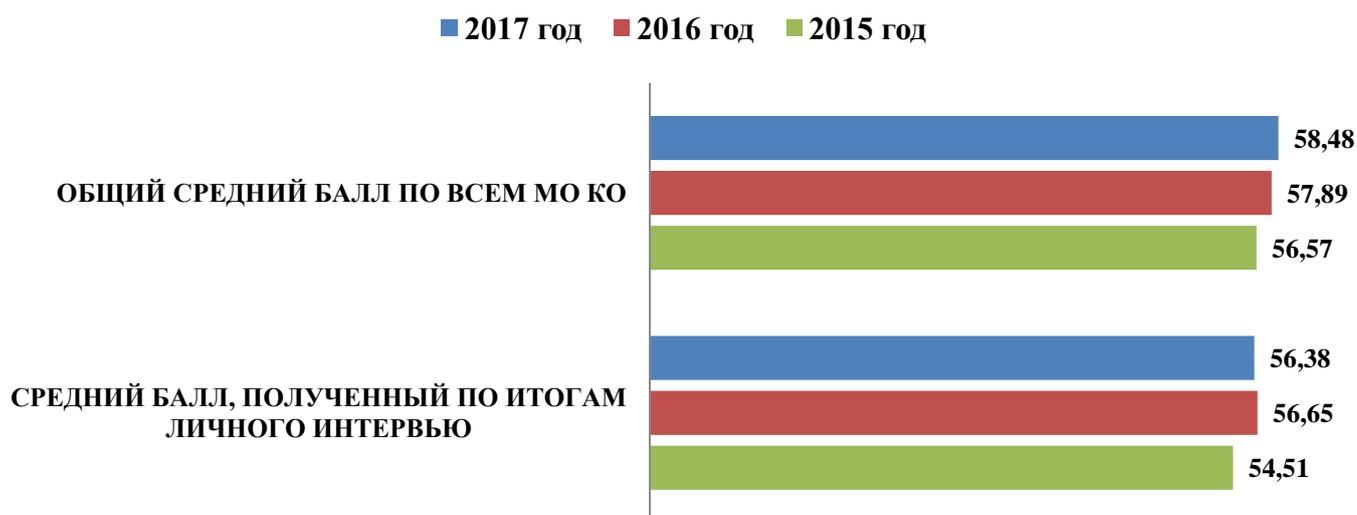


Рисунок 3.1. Динамика данных по среднему оценочному баллу всех МО КО

№	НАЗВАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ, 2015	ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ, 2016	ДИНАМИКА ДАННЫХ, 2015-2016	ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ, 2017	ДИНАМИКА ДАННЫХ, 2016-2017
1	ДОМ СЕСТРИНСКОГО УХОДА	69,00	62,00	-7,00	70,00	+8,00
2	«ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА КО»	59,51	58,01	-1,50	66,26	+8,25
3	ГАУЗ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»	62,96	62,16	-0,80	66,12	+3,96
4	ГАУЗ «ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА КО»	63,00	64,00	+1,00	65,30	+1,30
5	ГБУЗ «ЦЕНТР СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ КО»	66,63	63,08	-3,55	65,25	+2,17
6	ГБУЗ КО «СОВЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	50,50	59,43	+8,93	65,00	+5,57
7	ГБУЗ КО «ЧЕРНЯХОВСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	44,50	66,37	+21,87	64,50	-1,87
8	ГБУЗ КО «ЗЕЛЕНОГРАДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	65,40	56,89	-8,51	64,11	+7,22
9	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2»	67,50	64,00	-3,50	64,00	0,00
10	ГБУЗ КО «НЕСТЕРОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	64,31	54,74	-9,57	63,80	+9,06
11	ГБУЗ «РОДИЛЬНЫЙ ДОМ КО № 1»	66,00	57,50	-8,50	63,50	+6,00
12	ГБУЗ КО «СВЕТЛОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	63,30	59,59	-3,71	63,31	+3,72
13	ЦЕНТР МЕДИЦИНСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ И РЕАБИЛИТАЦИИ КО	63,30	56,82	-6,48	62,80	+5,98
14	ГБУЗ КО «ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»	63,25	57,80	-5,45	62,00	+4,20
15	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	66,50	57,02	-9,48	61,50	+4,48
16	ГБУЗ «МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»	54,64	58,62	+3,98	61,43	+2,81
17	ГБУЗ КО «РОДИЛЬНЫЙ ДОМ КО № 4»	63,52	58,21	-5,31	61,09	+2,88
18	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	64,50	52,79	-11,71	61,00	+8,21
19	ГБУЗ КО «ПОЛЕССКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	55,37	55,46	+0,09	60,76	+5,30
20	ГБУЗ КО «ЛАДУШКИНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	62,00	61,25	-0,75	60,50	-0,75
21	ГБУЗ КО «БАЛТИЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	59,60	61,08	+1,48	59,95	-1,13
22	ГБУЗ КО «ЧЕРНЯХОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	60,70	58,56	-2,14	59,49	+0,93
23	ГБУЗ КО «БАГРАТИОНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	54,69	55,02	+0,33	59,28	+4,26
24	НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР КО	--	60,17	--	58,64	-1,53
25	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»	64,00	55,63	-8,37	58,50	+2,87
26	ГБУЗ КО «СВЕТЛОГОРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	60,50	55,23	-5,27	58,50	+3,27
27	ГБУЗ КО «ГУСЕВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	57,71	53,88	-3,83	58,31	+4,43

№	НАЗВАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ			ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ, 2016	ОБЩИЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ, 2017	ДИНАМИКА ДАННЫХ
28	ГБУЗ "ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ"	42,00	59,51	+17,51	58,00	-1,51
29	ЧЕРНЯХОВСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА	--	53,50	--	58,00	+4,50
30	ГБУЗ КО «ПРАВДИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	62,69	51,60	-11,09	57,74	+6,14
31	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 3»	57,98	56,85	-1,13	57,54	+0,69
32	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4»	64,00	55,05	-8,95	57,50	+2,45
33	ГБУЗ КО «СЛАВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	61,27	55,85	-5,42	57,40	+1,55
34	ГБУЗ КО «НЕМАНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	59,72	55,00	-4,72	57,35	+2,35
35	ГБУЗ «СОВЕТСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»	54,40	55,62	+1,22	56,75	+1,13
36	ГБУЗ КО «КРАСНОЗНАМЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	54,70	57,74	+3,04	56,64	-1,10
37	ГБУЗ «ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР КО	55,60	52,13	-3,47	56,29	+4,16
38	ГБУЗ КО «ПИОНЕРСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	60,62	56,36	-4,26	56,19	-0,17
39	ГБУЗ КО «МАМОНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	65,00	55,56	-9,44	55,54	-0,02
40	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1»	52,70	60,76	+8,06	55,50	-5,26
41	ГБУЗ КО «РОДИЛЬНЫЙ ДОМ КО № 3»	52,24	59,79	+7,55	55,18	-4,61
42	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 6»	61,00	58,51	-2,49	55,00	-3,51
43	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	50,50	59,90	+9,40	54,80	-5,10
44	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ СТАНЦИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»	63,25	58,80	-4,45	54,80	-4,00
45	ГБУЗ КО «ОЗЕРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	50,21	57,78	+7,57	54,70	-3,08
46	ГБУЗ КО «ГВАРДЕЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	52,40	53,59	+1,19	53,86	+0,27
47	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»	63,23	66,00	+2,77	53,80	-12,20
48	ГБУЗ «ДЕТСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА КО»	51,46	54,99	+3,53	52,17	-2,82
49	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2»	52,80	59,21	+6,41	51,93	-7,28
50	ГБУЗ КО «СОВЕТСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	50,15	58,07	+7,92	51,92	-6,15
51	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»	61,00	53,66	-7,34	51,30	-2,36
52	ГАУЗ КО «ГУРЬЕВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	41,83	57,41	+15,58	50,77	-6,64
53	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2»	34,50	54,99	+20,49	47,00	-7,99
54	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»	42,50	51,46	+8,96	45,50	-5,96
	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ	57,90	57,69	-0,21	58,48	+0,79

Таблица 3.1. Сравнительный итоговый рейтинг МО КО за 2015-2017 годы

Результаты независимой оценки медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях по показателям, характеризующим:					
	Открытость и доступность информации, кол-во баллов по итогам анкетирования пациентов	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения, кол-во баллов	Время ожидания предоставления медицинской услуги, кол-во баллов	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, кол-во баллов	Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации, кол-во баллов
<i>АМБУЛАТОРНЫЕ</i>	9,84	19,72	11,64	7,79	8,15
<i>СТАЦИОНАРНЫЕ</i>	10,34	15,99	12,13	8,32	13,09
МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ ПО РАЗДЕЛУ	14,00	25,00	15,00 – амб 13,00 – стац	10,00	10,00 – амб 15,00 – стац

Таблица 3.2. Сравнительные данные по критериям, полученным в амбулаторных и стационарных условиях МО

3.2. Открытость и доступность информации о МО КО

3.2.1. Анализ интернет-сайтов

Независимая оценка качества организации информирования пациентов через сайт МО проводилась независимыми экспертами по критериям, заданным в ТЗ. При рассмотрении каждого интернет-ресурса МО экспертами заполнялась развернутая анкета, в которой по каждому из 47 критериев выставлялся балл по шкале от 0 до 1, где:

- «0» - отсутствие информации;
- «0,5» - частичное исполнение;
- «1» - информация размещено полностью.

При наличии сайта максимальное количество баллов, набранное МО по данному критерию – 47. Результаты, полученные каждой МО, представлены в Приложении № 2 к отчету. В Таблице 3.2.1. приводится рейтинг сайтов МО КО в числе 10 лучших и 10 худших сайтов.

Оценка сайтов МО осуществлялась по шести оценочным блокам:

Блок I: Общая информация об учреждении (полное наименование, логотип клиники, лицензии, контакты, график работы, фотографии и пр.);

Блок II: Информация об услугах учреждения (размещена информация о заболеваниях, на лечении которых специализируется учреждение, и способах их лечения и пр.);

Блок III: Информация о специалистах МО (страница главного врача на сайте, информация о персонале и руководителях отделений и пр.);

Блок IV: Обратная связь с учреждением (форма для подачи электронного запроса, форум пациентов, рубрика вопрос-ответ и пр.);

Блок V: Дополнительная информация и сервисы (информация о доступности здания для инвалидов, научно-популярные материалы и др.);

Блок VI: Удобство навигации по сайту (карта сайта, работающий поиск, грамотность, отсутствие пустых разделов и ошибок и др.).

Исследование интернет-сайтов осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Блок I. Общая информация об учреждении

У большинства МО поставлен высший оценочный балл: в основном у всех выполняются такие критерии как наименование, размещение сканов лицензий и регламентирующих документов на осуществляемые виды деятельности, есть хорошее визуальное оформление (лицо сайта, где присутствует логотип клиники), есть история учреждения, контакты контролирующих организаций и самой клиники, график работы. У 9 медицинских организаций отсутствуют фотографии внешнего вида и интерьера учреждения.

Блок II. Информация об услугах учреждения

По информированию населения об услугах и ценах, у большинства организаций выполнены такие критерии как информация о заболеваниях, на лечении которых специализируется учреждение, есть прейскурант платных услуг, указан список страховых компаний, с которыми работает МО. 12 медицинских организаций не разместили образец договора на оказание платных услуг.

Блок III. Информация о специалистах

По информированности о специалистах МО, многие выполнили критерии лишь на половину. Страница главврача есть лишь у 5 организаций. У абсолютного большинства МО не выполнен такой критерий как размещение отзывов пациентов об учреждении и врачебных кадрах на уровне отделений. В итоге полученный средний балл по блоку составил 2,9 из 7 возможных.

Блок IV. Обратная связь

Общий средний балл в этом блоке составляет 2,2 из 8 возможных. Возможность подать электронный запрос (обращение) на сайте есть у 39 оцениваемых МО. Практически отсутствует информация для спонсоров и благотворительных организаций, нет информации о пациентских организациях, нет интерактивного форума пациентов и, соответственно, нет выделенных онлайн-консультантов, изредка ведется работа в соцсетях, нет возможности подписаться на новости и рассылки.

Таким образом, можно говорить о том, что один из важнейших критериев формирования общественного мнения о деятельности учреждения слабо не выполняется.

Блок V. Дополнительная информация и сервисы

В этом блоке у многих МО неплохо выполнены критерии о размещении научно-популярных материалов и статей по здоровому образу жизни, а также возможность записи на прием (электронная регистратура). У половины МО есть ссылки на другие медицинские интернет-ресурсы. В части дополнительной информации для пациентов отмечается недостаточное информирование в рамках программы «Доступная среда» - только у четырех МО размещена информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (пандусы, вместительные туалеты и т.п.). Нет возможности оперативного реагирования на замечания, не отслеживается онлайн-ситуация в оценке работы МО. Средний балл в этом блоке, соответственно, 2,4 из 5 возможных.

Блок VI. Удобство навигации по сайту.

Последний оцениваемый блок имеет высокую оценку 4,1 балла из 6 возможных. Почти у всех МО выполнены такие критерии как соответствие заголовков страниц их содержанию, нет пустых разделов на сайте, все разделы наполнены. Информация легко и удобно читается, достойно оформлена и стилистически выверена. Немного отстают такой критерий как наличие карты сайта и наличие работоспособного поиска по сайту.

	Наименование медицинской организации	Блок I max-15	Блок II max-6	Блок III max-7	Блок IV max-8	Блок V max-5	Блок VI max - 6	ИТОГО max-47
10 лучших МО в web-сфере	ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»	10,5	5,0	4,0	5,5	5,0	5,0	35,0
	ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	9,5	2,5	7,0	4,5	5,0	6,0	34,5
	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»	10,0	4,0	6,0	4,0	4,0	5,0	33,0
	ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»	12,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	33,0
	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»	11,5	4,0	6,0	4,0	2,5	5,0	33,0
	ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	9,0	4,0	7,0	3,5	3,5	5,0	32,0
	ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»	11,5	4,0	6,0	3,5	2,5	4,5	32,0
	ГБУЗ КО «Краснознаменная центральная районная больница»	10,0	4,0	4,0	3,5	4,0	5,0	30,5
	ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»	9,5	5,0	2,5	4,0	4,0	5,5	30,5
	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»	12,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	30,0
10 худших МО в web-сфере	ГБУЗ КО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»	8,0	2,0	0,5	1,0	0,5	4,5	16,5
	ГБУЗ КО «Городская больница № 1»	6,5	1,5	3,0	1,0	1,5	2,5	16,0
	ГБУЗ КО «Городская станция скорой медицинской помощи»	7,5	2,5	0,5	1,5	0,5	3,0	15,5
	ГБУЗ КО «Ладушкинская городская больница»	4,0	0,5	3,5	2,0	3,0	2,5	15,5
	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»	5,5	3,5	0,5	1,0	0,5	4,0	15,0
	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 1»	4,5	0,0	2,5	1,0	1,5	5,5	15,0
	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 2»	7,0	1,5	1,0	1,0	2,5	1,5	14,5
	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	4,5	1,5	1,5	1,5	1,5	3,5	14,0
	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 5»	4,5	0,5	0,5	2,5	2,5	3,0	13,5
	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 6»	2,5	0,5	1,5	2,5	1,5	4,0	12,5

Таблица 3.2.1.1. 10 лидеров и 10 аутсайдеров МО КО в WEB-сфере



Рисунок 3.2.1. Динамика показателей в процентах по оцениваемым блокам открытости и информативности МО КО в web-сфере

НАЗВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО БЛОКА	СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО ВСЕМ МО КО	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ ПО БЛОКУ
БЛОК I ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ	8,1	15,0
БЛОК II ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ УЧРЕЖДЕНИЯ	2,9	6,0
БЛОК III ИНФОРМАЦИЯ О СПЕЦИАЛИСТАХ	2,9	7,0
БЛОК IV ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ (ОБЩАЯ ОЦЕНКА ПО РАЗДЕЛУ)	2,2	8,0
БЛОК V ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И СЕРВИСЫ	2,4	5,0
БЛОК VI УДОБСТВО И НАВИГАЦИЯ ПО САЙТУ	4,1	6,0
ОБЩИЙ ИТОГОВЫЙ БАЛЛ	22,7	47,0

Таблица 3.2.1.2. Вес оцениваемых критериев (средний балл) по всем МО КО

3.2.2. Открытость и доступность информации в помещениях МО, представленной очно (информационные стенды, таблички-указатели и пр.)

Методологией исследования была предусмотрена очная оценка открытости и доступности информации пациентами МО КО при непосредственном заполнении анкет.

На Рисунке 3.2.2. приводятся сравнительные данные за 2016-2017 годы по указанному критерию. Можно говорить о положительной динамике по критерию открытости и доступности информации в помещениях МО – доля удовлетворенных информационной открытостью составила 82,13% (рост на 7,13%), доля неудовлетворенных снизилась почти вдвое (с 17,00% до 9,56%), количество сомневающихся и затруднившихся ответить на вопрос в целом не изменилось. В Приложении №4 к отчету подробно по каждой МО приводится доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации от общего количества опрошенных.

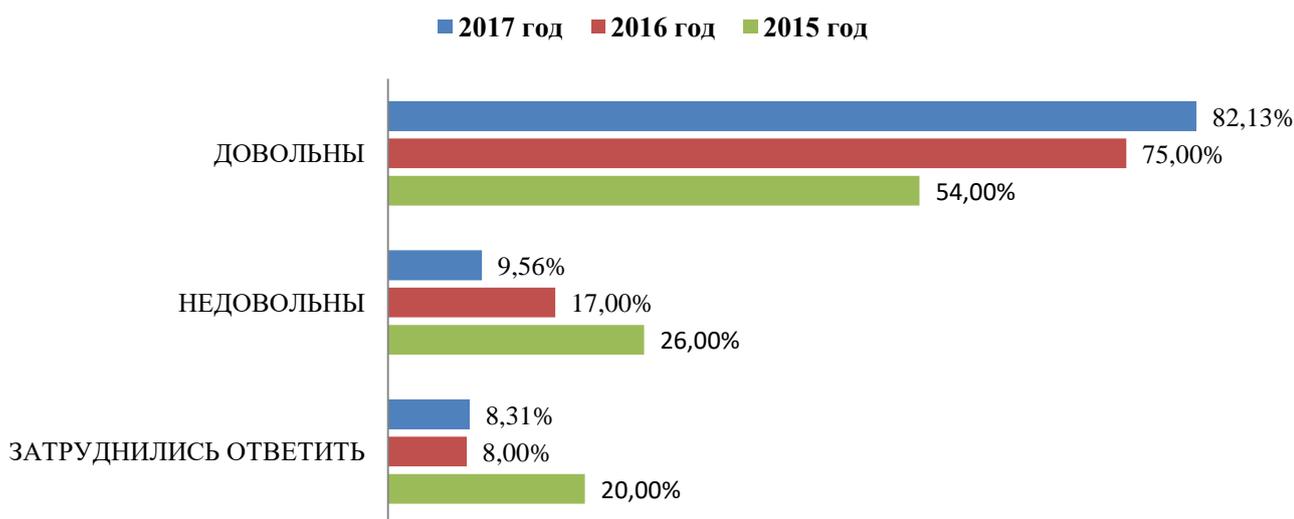


Рисунок 3.2.2. Открытость и доступность информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг в помещениях МО КО

3.3. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения

Показатели, которые влияли на составление рейтинга комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:

- доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении от общего количества опрошенных (получили талон с указанием времени и ФИО врача);
- средний срок ожидания приема от даты обращения, доступность записи на прием с использованием всех имеющихся средств коммуникации (телефон, интернет, терминал, регистратура, непосредственный прием);
- общая удовлетворенность условиями пребывания, в том числе пациентов с ограниченными возможностями здоровья.

В целом отмечается несколько отрицательная динамика всех показателей рассматриваемого критерия. Тем не менее, доля пациентов, которые записались к врачу при первом обращении оценивается до сих пор достаточно высоко (4,32 балла из 5 возможных). Сильное снижение потерпел показатель доступности записи к врачу, в первую очередь, из-за сложности дозвониться до регистратуры или отделения и отсутствия или временно неработающих терминалов в здании (рис. 3.3.1.). Доля потребителей услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в МО КО близка к 90% (рис. 3.3.2.) Максимально возможный балл по каждому показателю – «5». В Приложении №4 к информационно-аналитическому отчету приводятся данные по всем МО КО по данному критерию.

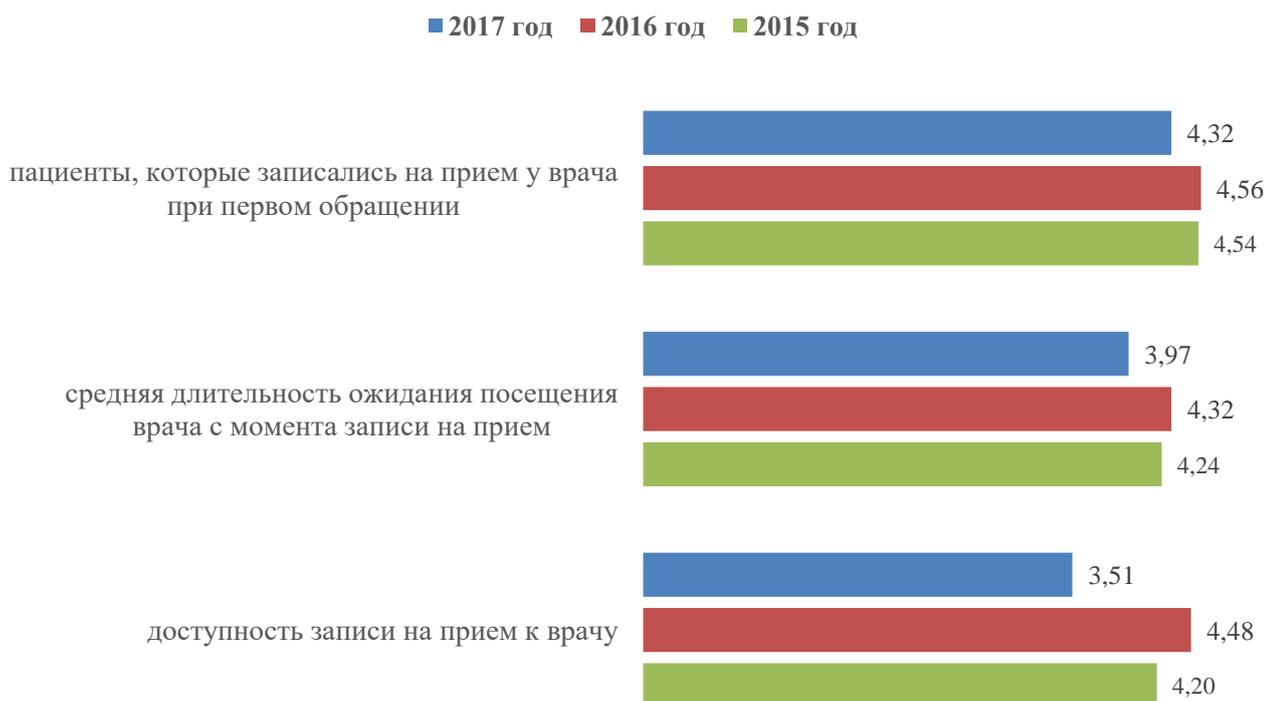


Рисунок 3.3.1. Динамика данных по некоторым показателям оценки критерия комфортности и условий доступности получения в медицинской организации услуг

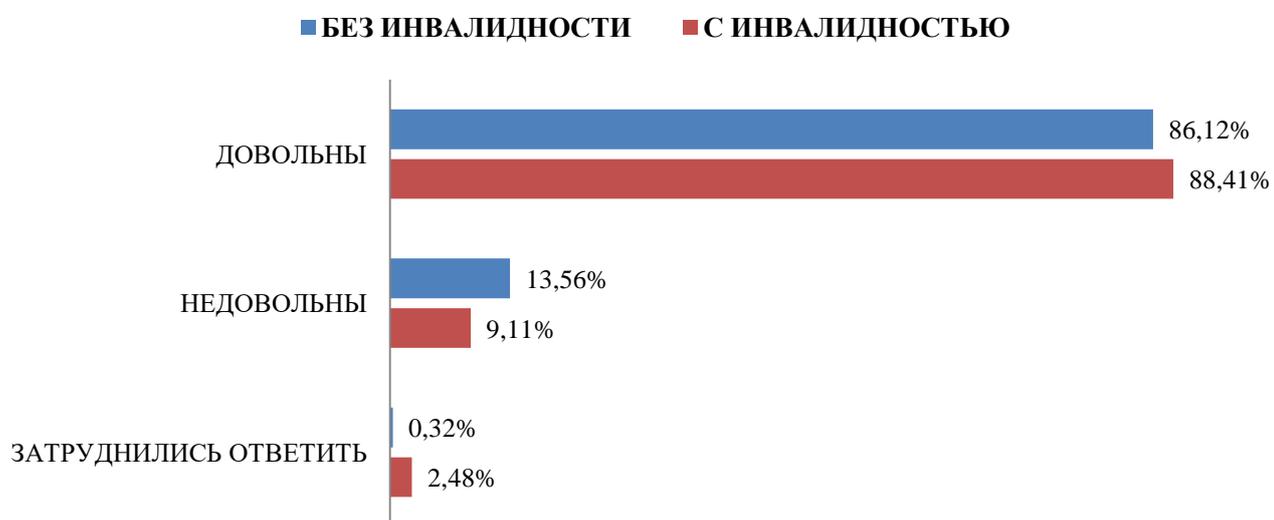


Рисунок 3.3.2. Доля потребителей услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в МО КО

Амбулаторное отделение	Стационарное отделение
ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника КО»	ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»
ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	ГБУЗ КО «Дом сестринского ухода»
ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2»	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»
ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»
ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»
ГБУЗ «Многопрофильный центр Калининградской области»	ГБУЗ КО «Багратионовская центральная районная больница»
ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»

Таблица 3.3.1. Лучшие МО КО по рейтингу комфортности условий и доступности получения услуг

Амбулаторное отделение	Стационарное отделение
ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Городская станция скорой медицинской помощи»
ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»	ГБУЗ «Детская областная больница КО»
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 1»	ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 2»	ГБУЗ КО «Черняховская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»	ГБУЗ КО «Краснознаменская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 5»	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»

Таблица 3.3.2. Худшие МО КО по рейтингу комфортности условий и доступности получения услуг

3.4. Время ожидания предоставления медицинских услуг

Время ожидания врача, сроков предоставления результатов, сроков проведения исследований при проведении исследования фиксировалось в минутах, часах или днях. Пациенты называли конкретное время, затраченное на получение той или иной услуги. При составлении рейтинга по методике исследования были приведены формулы расчета и зафиксированы полученные баллы. По сравнению с прошлым годом пациенты отмечали, что время ожидания приема врача несколько увеличилось, а срок ожидания диагностического наоборот уменьшилось (рис. 3.4.1.). Значение в баллах по каждому показателю расписано в таб. 3.4.1. и таб. 3.4.2. Максимально возможный балл по каждому показателю – «5». В Приложении №4 к информационно-аналитическому отчету приводятся данные по всем МО КО по данному критерию.

<u>Показатели по критерию для амбулаторных МО</u>	Средний балл по показателям
Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	4,09
Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи от общего количества опрошенных	3,80
Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи от общего количества опрошенных	3,80

Таблица 3.4.1. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях

<u>Показатели по критерию для стационарных МО</u>	Средний балл по показателям
Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации	3,68
Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи);	4,58
Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации от общего количества опрошенных	3,96

Таблица 3.4.2. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги в стационарных условиях

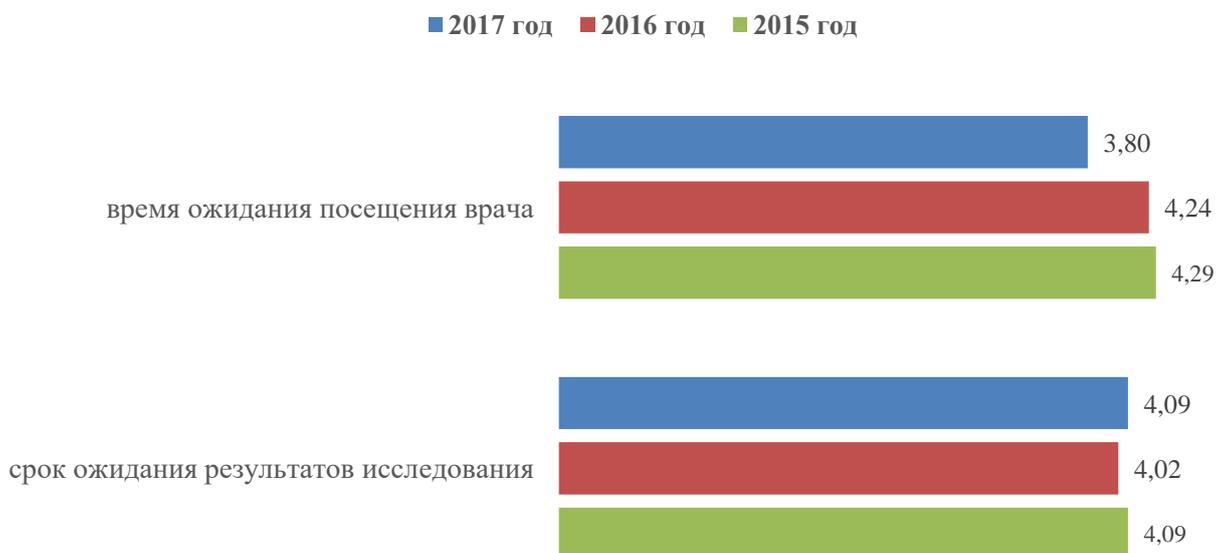


Рисунок 3.4.1. Динамика данных по некоторым показателям оценки критерия времени ожидания предоставления медицинских услуг

Амбулаторное отделение	Стационарное отделение
ГБУЗ КО «Городская стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ КО «Дом сестринского ухода»
ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 3»	ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»
ГБУЗ «Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»
ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»	ГБУЗ КО «Краснознаменная центральная районная больница»
ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»
ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Городская больница № 1»
ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника КО»	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 5»	ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»

Таблица 3.4.1. Лучшие МО КО по рейтингу времени ожидания предоставления медицинской услуги

Амбулаторное отделение	Стационарное отделение
ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	ГБУЗ КО «Городская станция скорой медицинской помощи»
ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»
ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»
ГБУЗ КО «Багратионовская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»
ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Черняховская центральная районная больница»
ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»
ГБУЗ «Советский противотуберкулезный диспансер»	ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 2»	ГБУЗ КО «Правдинская центральная районная больница»

Таблица 3.4.2. Худшие МО КО по рейтингу времени ожидания предоставления медицинской услуги

3.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников МО КО

Оценка доброжелательности и компетентности работников медицинских организаций включала в себя одинаковые критерии, как для амбулаторных, так и для стационарных МО. Оценки, которые респонденты ставили в этом блоке, оказали наибольшее влияние на общий балл, так как есть влияние субъективного фактора: если пациент почувствовал профессионализм, вежливость, доброжелательность и компетентность со стороны медперсонала, то все остальные недочеты порой отходят на второй план и итоговая оценка МО ставится высокая.

Средний показатель доброжелательности и вежливости работников по МО КО составляет 3,93 балла, приведена динамика по различным периодам (рис. 3.5.1.).

Средний показатель компетентности работников по МО КО составляет 4,18 балла.

Максимально возможный балл по каждому показателю – «5». В Приложении №4 к информационно-аналитическому отчету приводятся данные по всем МО КО по данному критерию.

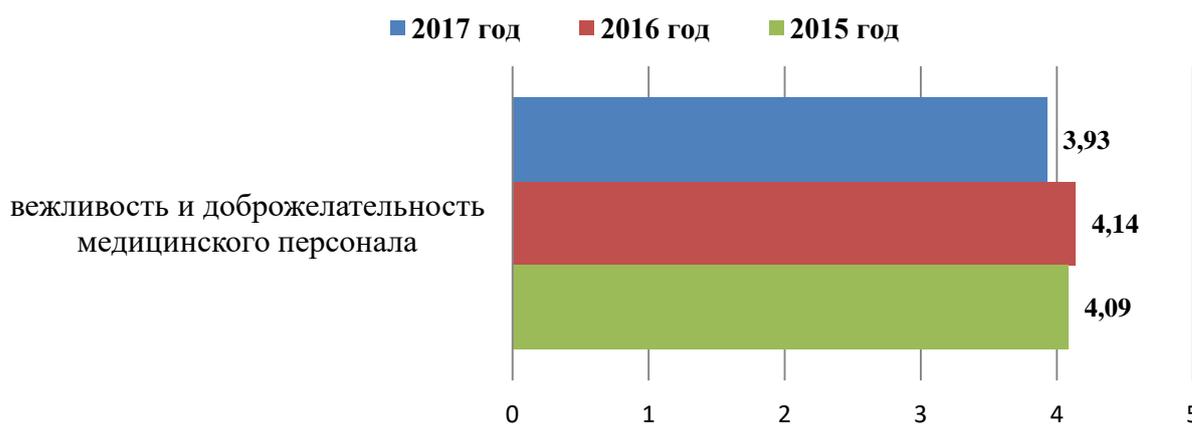


Рисунок 3.5.1. Динамика данных по вежливости и внимательности медицинского персонала в МО КО

Амбулаторное отделение	Стационарное отделение
ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»
ГБУЗ «Многопрофильный центр Калининградской области»	ГБУЗ КО «Дом сестринского ухода»
ГБУЗ «Наркологический диспансер КО»	ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Мамоновская городская больница»	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»
ГБУЗ КО «Ладушкинская городская больница»	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»
ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2»	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»
ГБУЗ «Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»
ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»
	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»

Таблица 3.5.1. Лучшие МО КО по рейтингу вежливости, внимательности и компетентности медицинского персонала

Амбулаторное отделение	Стационарное отделение
ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	ГБУЗ КО «Мамоновская городская больница»
ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 1»	ГБУЗ КО «Балтийская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»	ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»
ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 2»	ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»
ГБУЗ КО «Городская больница № 1»	ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»
ГБУЗ КО «Правдинская центральная районная больница»	ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»
ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	

Таблица 3.5.2. Худшие МО КО по рейтингу вежливости, внимательности и компетентности медицинского персонала

3.6. Удовлетворенность пациентов оказанными услугами

Последний критерий подводит итог общему впечатлению пациента от визита в МО. Можно говорить о том, что при оценках первично именно отношение и компетентность медработников. Пациенту важно, прежде всего, как и насколько четко оказано лечение, и уже во вторую степень – комфорт пребывания, информированность и пр.

Средний показатель удовлетворенность посещением медицинской организации и оказанными услугами от общего количества опрошенных в МО КО составляет 4,29 балла (рис. 3.5.1.).

Средний показатель потребителей, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи в дальнейшем, составляет 4,05 балла (рис. 3.5.1.).

Максимально возможный балл по каждому показателю – «5». В Приложении №4 к информационно-аналитическому отчету приводятся данные по всем МО КО по данному критерию.

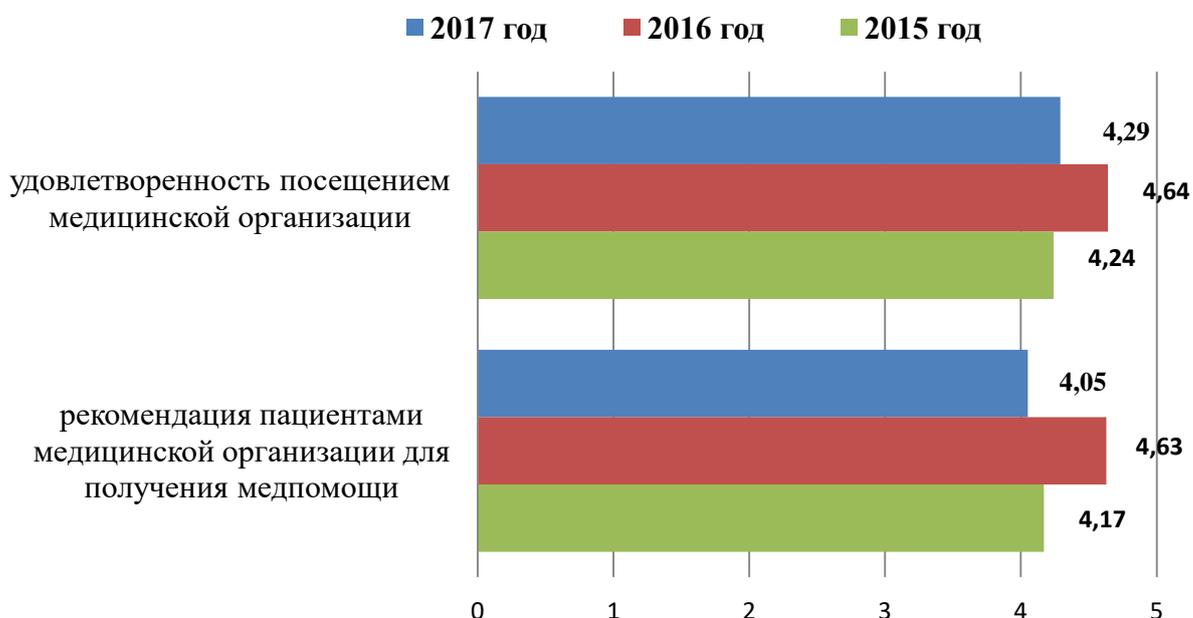


Рисунок 3.6. Динамика данных по результатам оценки удовлетворенности качеством обслуживания в МО КО

Амбулаторное отделение	Стационарное отделение
ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»
ГБУЗ КО «Ладушкинская городская больница»	ГБУЗ КО «Дом сестринского ухода»
ГБУЗ «Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»
ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»
ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»
ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника КО»	ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»
ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	
ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	

Таблица 3.6. Лучшие МО КО (с максимальным баллом) по рейтингу удовлетворенности пациентов оказанными услугами

Так как в целом по критерию у большинства МО балл средний и выше, нижние строчки показателей здесь не приводятся.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ВЫБОРОЧНАЯ СОВОКУПНОСТЬ АНКЕТ
ЛИЧНЫХ ИНТЕРВЬЮ

№ п/п	Наименование МО	Количество анкет	
		В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
1	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»	71	156
2	ГБУЗ «Детская областная больница КО»	100	105
3	ГБУЗ «Родильный дом КО № 1»	0	72
4	ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника КО»	57	0
5	ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	54	79
6	ГБУЗ «Инфекционная больница КО»	0	62
7	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»	62	50
8	ГБУЗ «Советский противотуберкулезный диспансер»	51	0
9	ГБУЗ «Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»	68	0
10	ГБУЗ «Многопрофильный центр Калининградской области»	59	85
11	ГБУЗ КО "Городская станция скорой медицинской помощи"	0	103
12	ГБУЗ КО «Центральная городская клиническая больница»	71	136
13	ГБУЗ КО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»	0	112
14	ГБУЗ КО «Гусевская центральная районная больница»	74	75
15	ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»	78	78
16	ГБУЗ КО «Черняховская центральная районная больница»	95	80
17	ГБУЗ КО «Городская больница № 1»	69	66
18	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»	93	68
19	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	65	50
20	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 1»	86	0
21	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 3»	58	0
22	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 1»	79	0
23	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 2»	80	0
24	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 4»	72	0
25	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 5»	73	0
26	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 6»	81	0
27	ГБУЗ КО «Городская детская стоматологическая поликлиника»	62	0
28	ГБУЗ КО «Городская стоматологическая поликлиника»	58	0
29	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»	61	66
30	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 4»	82	67
31	ГБУЗ КО «Багратионовская центральная районная больница»	76	55
32	ГБУЗ КО «Балтийская центральная районная больница»	77	62
33	ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»	69	59

№ п/п	Наименование МО	Количество анкет	
		В амбулаторных условиях	В амбулаторных условиях
34	Государственное автономное учреждение здравоохранения КО «Гурьевская центральная районная больница»	97	60
35	ГБУЗ КО «Краснознаменная центральная районная больница»	62	57
36	ГБУЗ КО «Ладушкинская городская больница»	55	0
37	ГБУЗ КО «Мамоновская городская больница»	59	52
38	ГБУЗ КО «Неманская центральная районная больница»	63	62
39	ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»	62	57
40	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»	60	57
41	ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»	62	58
42	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»	66	54
43	ГБУЗ КО «Правдинская центральная районная больница»	63	58
44	ГБУЗ КО «Светлогорская центральная районная поликлиника»	62	0
45	ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	81	65
46	ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»	65	60
47	ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	50	0
48	ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	50	0
49	ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»	0	50
50	ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области»	50	50
51	ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»	78	64
52	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2»	89	0
53	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	62	62
54	ГБУЗ КО «Дом сестринского ухода»	0	50
	Итого: 5919	3317	2602

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТАБЛИЦА ЧАСТОТНЫХ РАСПРЕДЕЛЕНИЙ
ОТВЕТОВ ВСЕХ РЕСПОНДЕНТОВ НА ВОПРОСЫ АНКЕТ**

АМБУЛАТОРНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ

1.1. ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ:		
К врачу-терапевту участковому	К врачу-педиатру участковому	К врачу общей практики (семейному врачу)
82,2%	16,1%	1,7%

1.2. ВЫ ОБРАТИЛИСЬ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ:	
К врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)	Другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.)
85,8%	14,2%

2.1. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОБСЛУЖИВАНИЕМ (ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ) У УЧАСТКОВОГО ТЕРАПЕВТА (ПЕДИАТРА, ВРАЧА ОБЩЕЙ ПРАКТИКИ (СЕМЕЙНОГО ВРАЧА)?	
ДА	НЕТ
84,9%	15,1%

2.2. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОБСЛУЖИВАНИЕМ (ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ) У ВРАЧЕЙ- СПЕЦИАЛИСТОВ (ЛОР, ХИРУРГ, НЕВРОЛОГ, ОФТАЛЬМОЛОГ, СТОМАТОЛОГ, ДРУГИЕ)?	
ДА	НЕТ
88,7%	11,3%

3.1. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ УЧАСТКОВОГО ТЕРАПЕВТА (ПЕДИАТРА, ВРАЧА ОБЩЕЙ ПРАКТИКИ (СЕМЕЙНОГО ВРАЧА)?	
ДА	НЕТ
87,4%	12,6%

3.1.2. ЧТО ИМЕННО ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРИЛО?				
ВАМ НЕ РАЗЪЯСНИЛИ ИНФОРМАЦИЮ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ	ВАМ НЕ ДАЛИ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИАГНОСТИКЕ, ЛЕЧЕНИЮ И РЕАБИЛИТАЦИИ	ВАМ НЕ ДАЛИ ВЫПИСКУ	ВАМ НЕ ВЫПИСАЛИ РЕЦЕПТ	ДРУГОЕ
41,5%	42,4%	4,5%	1,1%	10,5%

3.2. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ ВРАЧЕЙ-СПЕЦИАЛИСТОВ (ЛОР, ХИРУРГ, НЕВРОЛОГ, ОФТАЛЬМОЛОГ, СТОМАТОЛОГ, ДРУГИЕ)?	
ДА	НЕТ
88,7%	11,3%

3.2.1. ЧТО ИМЕННО ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРИЛО?				
ВАМ НЕ РАЗЪЯСНИЛИ ИНФОРМАЦИЮ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ	ВАМ НЕ ДАЛИ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИАГНОСТИКЕ, ЛЕЧЕНИЮ И РЕАБИЛИТАЦИИ	ВАМ НЕ ДАЛИ ВЫПИСКУ	ВАМ НЕ ВЫПИСАЛИ РЕЦЕПТ	ДРУГОЕ
36,1%	32,1%	16,2%	6,7%	8,9%

5.1. ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА У ВРАЧА, К КОТОРОМУ ВЫ ЗАПИСАЛИСЬ, С МОМЕНТА ЗАПИСИ НА ПРИЕМ					
24 ЧАСА И БОЛЕЕ	12 ЧАСОВ	8 ЧАСОВ	6 ЧАСОВ	3 ЧАСА	МЕНЕЕ 1 ЧАСА
5,6%	4,2%	2,5%	4,6%	18,2%	64,9%

5.2. СРОК ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА У ВРАЧА-СПЕЦИАЛИСТА, К КОТОРОМУ ВЫ ЗАПИСАЛИСЬ, С МОМЕНТА ЗАПИСИ НА ПРИЕМ?					
14 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ И БОЛЕЕ	13 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	12 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	10 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	7 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	МЕНЕЕ 7 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ
1,2%	0,5%	2,5%	6,6%	9,5%	79,7%

6. ПРИ ПЕРВОМ ОБРАЩЕНИИ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ВЫ СРАЗУ ЗАПИСАЛИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ (ПОЛУЧИЛИ ТАЛОН С УКАЗАНИЕМ ВРЕМЕНИ ПРИЕМА И ФИО ВРАЧА)?			
ДА		НЕТ	
89,0%		11,0%	
6.1. ВЫ ЗАПИСАЛИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ (ВЫЗВАЛИ ВРАЧА НА ДОМ)?			
ПО ТЕЛЕФОНУ	С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ	В РЕГИСТРАТУРЕ ЛИЧНО	ЛЕЧАЩИМ ВРАЧОМ НА ПРИЕМЕ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ
26,5%	15,6%	53,0%	4,9%

7. ВРАЧ ВАС ПРИНЯЛ ВО ВРЕМЯ, УСТАНОВЛЕННОЕ ПО ЗАПИСИ?	
ДА	НЕТ
90,6%	9,4%

8. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ВЫ ОБРАЩАЛИСЬ К ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ В ПОМЕЩЕНИЯХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТЕНДЫ, ИНФОМАТЫ И ДР.)?	
ДА	НЕТ
58,1%	41,9%

8.1. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, ДОСТУПНОЙ В ПОМЕЩЕНИЯХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
82,1%	17,9%

9. ПЕРЕД ОБРАЩЕНИЕМ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ВЫ ЗАХОДИЛИ НА ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
65,6%	34,4%

9.1. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, ДОСТУПНОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
75,9%	24,1%

10. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ УСЛОВИЯМИ ПРЕБЫВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?					
ДА			НЕТ		
86,7%			13,3%		
10.1. ЧТО НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ?					
ОТСУТСТВИЕ СВОБОДНЫХ МЕСТ ОЖИДАНИЯ	СОСТОЯНИЕ ГАРДЕРОБА	СОСТОЯНИЕ ТУАЛЕТА	ОТСУТСТВИЕ ПИТЬЕВОЙ ВОДЫ	САНИТАРНЫЕ УСЛОВИЯ	ОТСУТСТВИЕ МЕСТ ДЛЯ ДЕТСКИХ КОЛЯСКОК
39,5%	4,5%	10,4%	38,1%	4,6%	2,9%

11. ИМЕЕТЕ ЛИ ВЫ УСТАНОВЛЕННУЮ ГРУППУ ОГРАНИЧЕНИЯ ТРУДОСПОСОБНОСТИ?			
ДА		НЕТ	
9,1%		90,9%	
11.1. КАКУЮ ГРУППУ ОГРАНИЧЕНИЯ ТРУДОСПОСОБНОСТИ ВЫ ИМЕЕТЕ?			
I ГРУППА	II ГРУППА	III ГРУППА	РЕБЕНОК-ИНВАЛИД
4,1%	15,8%	76,9%	3,2%
11.2. МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБОРУДОВАНА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ?			
ДА		НЕТ	
95,3%		4,7%	

11.3. ЧТО ИМЕННО ОТСУТСТВУЕТ?									
ОТСУТСТВИЕ ВЫДЕЛЕННОГО МЕСТА СТОЯНКИ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	ОТСУТСТВИЕ ПАНДУСОВ, ПОРУЧНЕЙ	ОТСУТСТВИЕ ПОДЪЕМНЫХ ПЛАТФОРМ (АППАРЕЛЕЙ)	ОТСУТСТВИЕ АДАПТИРОВАННЫХ ЛИФТОВ	ОТСУТСТВИЕ СМЕННЫХ КРЕСЕЛ-КОЛЯСКОК	ОТСУТСТВИЕ МЕСТ ДЛЯ ДЕТСКИХ КОЛЯСКОК	ОТСУТСТВИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ БЕГУЩИХ СТРОК, ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ, ГОЛОСОВЫХ СИГНАЛОВ	ОТСУТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ ШРИФТОМ БРАЙЛ	ОТСУТСТВИЕ ДОСТУПНЫХ САНИТАРНОГИГИЕНИЧЕСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ	ОТСУТСТВИЕ СОПРОВОЖДАЮЩИХ РАБОТНИКОВ
6,8%	17,9%	29,9%	34,0%	8,1%	21,5%	78,4%	83,1%	5,6%	4,1%

12. ВЫ ОЖИДАЛИ ПРОВЕДЕНИЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ (ИНСТРУМЕНТАЛЬНОГО, ЛАБОРАТОРНОГО) С МОМЕНТА ПОЛУЧЕНИЯ НАПРАВЛЕНИЯ НА ДИАГНОСТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ?						
НЕ НАЗНАЧАЛОСЬ	14 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ И БОЛЕЕ	13 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	12 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	10 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	7 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	МЕНЕЕ 7 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ
8,9%	0,4%	1,4%	4,7%	5,4%	14,7%	64,5%
13. ВЫ ОЖИДАЛИ ПРОВЕДЕНИЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ (КОМПЬЮТЕРНАЯ ТОМОГРАФИЯ, МАГНИТНО-РЕЗОНАНСНАЯ ТОМОГРАФИЯ, АНГИОГРАФИЯ) С МОМЕНТА ПОЛУЧЕНИЯ НАПРАВЛЕНИЯ НА ДИАГНОСТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ?						
НЕ НАЗНАЧАЛОСЬ	30 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ И БОЛЕЕ	29 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	28 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	27 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	15 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	МЕНЕЕ 15 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ
10,9%	0,4%	1,8%	3,0%	5,0%	9,1%	69,8%

14. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В ЭТОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
91,1%	8,9%

15. РЕКОМЕНДОВАЛИ БЫ ВЫ ДАННУЮ МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ?		
ДА	НЕТ	
87,9%	12,1%	
16. ВАШЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?		
ЗА СЧЕТ ОМС, БЮДЖЕТ	ЗА СЧЕТ ДМС	НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ
89,3%	3,7%	7,0%

17. ВЫ ЗНАЕТЕ СВОЕГО УЧАСТКОВОГО ТЕРАПЕВТА (ПЕДИАТРА, ВРАЧА ОБЩЕЙ ПРАКТИКИ (СЕМЕЙНОГО ВРАЧА) (ФИО, ГРАФИК РАБОТЫ, № КАБИНЕТА И ДР.)?	
ДА	НЕТ
94,6%	5,4%

18. КАК ЧАСТО ВЫ ОБРАЩАЕТЕСЬ К УЧАСТКОВОМУ ТЕРАПЕВТУ (ПЕДИАТРУ, ВРАЧУ ОБЩЕЙ ПРАКТИКИ (СЕМЕЙНОМУ ВРАЧУ)?				
РАЗ В МЕСЯЦ	РАЗ В ПОЛУГОДИЕ	РАЗ В КВАРТАЛ	РАЗ В ГОД	НЕ ОБРАЩАЮСЬ
7,1%	38,6%	13,5%	35,9%	4,9%

19. КАК ЧАСТО ВЫ ОБРАЩАЕТЕСЬ К ВРАЧАМ-СПЕЦИАЛИСТАМ (ЛОР, ХИРУРГ, НЕВРОЛОГ, ОФТАЛЬМОЛОГ, СТОМАТОЛОГ, ДРУГИЕ)?				
РАЗ В МЕСЯЦ	РАЗ В ПОЛУГОДИЕ	РАЗ В КВАРТАЛ	РАЗ В ГОД	НЕ ОБРАЩАЮСЬ
2,9%	28,6%	13,7%	34,1%	20,7%

20. ОСТАВЛЯЛИ ЛИ ВЫ КОММЕНТАРИЙ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И О МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКАХ ЭТОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ?	
ДА	НЕТ
6,0%	94,0%
20.1. ХАРАКТЕРИСТИКА КОММЕНТАРИЯ	
ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ	ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ
56,1%	43,9%

21. ВЫ БЛАГОДАРИЛИ ПЕРСОНАЛ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА ОКАЗАННЫЕ ВАМ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ?				
ДА		НЕТ		
20,4%		79,6%		
21.1. КТО БЫЛ ИНИЦИАТОРОМ БЛАГОДАРЕНИЯ?				
Я САМ (А)		ПЕРСОНАЛ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ		
97,0%		3,0%		
21.2. ФОРМА БЛАГОДАРЕНИЯ				
ПИСЬМЕННАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ (В ЖУРНАЛЕ, НА САЙТЕ)	ЦВЕТЫ	ПОДАРКИ	УСЛУГИ	ДЕНЬГИ
9,0%	12,5%	76,5%	1,0%	1,0%

СТАЦИОНАРЫ

1. ГОСПИТАЛИЗАЦИЯ БЫЛА:					
ЭКСТРЕННАЯ			ПЛАНОВАЯ		
40,1%			59,9%		
1.1. СРОК ОЖИДАНИЯ ПЛАНОВОЙ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ С МОМЕНТА ПОЛУЧЕНИЯ НАПРАВЛЕНИЯ НА ПЛАНОВУЮ ГОСПИТАЛИЗАЦИЮ?					
30 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ И БОЛЕЕ	29 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	28 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	15 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	МЕНЕЕ 15 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ	
2,4%	0,1%	0,8%	3,1%	94,0%	
1.2. ВЫ БЫЛИ ГОСПИТАЛИЗИРОВАНЫ В НАЗНАЧЕННЫЙ СРОК?					
ДА			НЕТ		
92,0%			8,0%		
1.3. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ УСЛОВИЯМИ ПРЕБЫВАНИЯ В ПРИЕМНОМ ОТДЕЛЕНИИ?					
ДА			НЕТ		
88,2%			11,8%		
1.4. ЧТО НЕ УДОВЛЕТВОРЯЕТ?					
ОТСУТСТВИЕ СВОБОДНЫХ МЕСТ ОЖИДАНИЯ	СОСТОЯНИЕ ГАРДЕРОБА	СОСТОЯНИЕ ТУАЛЕТА	ОТСУТСТВИЕ ПИТЬЕВОЙ ВОДЫ	САНИТАРНЫЕ УСЛОВИЯ	
28,1%	4,5%	18,9%	16,8%	31,7%	
1.5. СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ОЖИДАЛИ В ПРИЕМНОМ ОТДЕЛЕНИИ?					
120 МИН И БОЛЕЕ	ОТ 75 МИН ДО 120 МИН	ОТ 60 МИН ДО 75 МИН	ОТ 45 МИН ДО 60 МИН	ОТ 30 МИН ДО 45 МИН	МЕНЕЕ 30 МИН
1,2%	1,8%	2,6%	3,0%	8,7%	83,9%
1.6. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОТНОШЕНИЕМ ПЕРСОНАЛА ВО ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ В ПРИЕМНОМ ОТДЕЛЕНИИ (ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ)?					
ДА			НЕТ		
95,7%			4,3%		

2. ВАШЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?		
ЗА СЧЕТ ОМС, БЮДЖЕТ	ЗА СЧЕТ ДМС	НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ
96,8%	2,1%	1,1%

3. ИМЕЕТЕ ЛИ ВЫ УСТАНОВЛЕННУЮ ГРУППУ ОГРАНИЧЕНИЯ ТРУДОСПОСОБНОСТИ?			
ДА		НЕТ	
24,3%		75,7%	
3.1. КАКУЮ ГРУППУ ОГРАНИЧЕНИЯ ТРУДОСПОСОБНОСТИ ВЫ ИМЕЕТЕ?			
I ГРУППА	II ГРУППА	III ГРУППА	РЕБЕНОК-ИНВАЛИД
23,6%	36,0%	38,3%	2,1%

3.2. МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБОРУДОВАНА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ?	
ДА	НЕТ
78,4%	21,6%

3.3. ЧТО ИМЕННО ОТСУТСТВУЕТ?										
ОТСУТСТВИЕ ВЫДЕЛЕННОГО МЕСТА СТОЯНКИ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	ОТСУТСТВИЕ ПАНДУСОВ, ПОРУЧНЕЙ	ОТСУТСТВИЕ ПОДЪЕМНЫХ ПЛАТФОРМ (АППАРЕЛЕЙ)	ОТСУТСТВИЕ АДАПТИРОВАННЫХ ЛИФТОВ	ОТСУТСТВИЕ СМЕННЫХ КРЕСЕЛ-КОЛЯСОК	ОТСУТСТВИЕ МЕСТ ДЛЯ ДЕТСКИХ КОЛЯСОК	ОТСУТСТВИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ БЕГУЩИХ СТРОК, ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ, ГОЛОСОВЫХ СИГНАЛОВ	ОТСУТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ ШРИФТОМ БРАЙЛ	ОТСУТСТВИЕ ДОСТУПНЫХ САНИТАРНОГИГИЕНИЧЕСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ	ОТСУТСТВИЕ СОПРОВОЖДАЮЩИХ РАБОТНИКОВ	
7,8%	18,8%	31,2%	29,1%	10,2%	13,3%	74,4%	76,1%	5,8%	4,9%	

4. ПЕРЕД ГОСПИТАЛИЗАЦИЕЙ ВЫ ЗАХОДИЛИ НА ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
18,0%	82,0%
4.1. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, ДОСТУПНОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
84,2%	15,8%

5. ПРИ ОБРАЩЕНИИ В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ВЫ ОБРАЩАЛИСЬ К ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ В ПОМЕЩЕНИЯХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (СТЕНДЫ, ИНФОМАТЫ И ДР.)?	
ДА	НЕТ
54,0%	46,0%
5.1. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, ДОСТУПНОЙ В ПОМЕЩЕНИЯХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
89,4%	10,6%

6. В КАКОМ РЕЖИМЕ СТАЦИОНАРА ВЫ ПРОХОДИЛИ ЛЕЧЕНИЕ?		
ДНЕВНОГО СТАЦИОНАРА	КРУГЛОСУТОЧНОГО ПРЕБЫВАНИЯ	
10,3%	89,7%	
6.1. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ПИТАНИЕМ ВО ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?		
ДА	НЕТ	
79,0%	21,0%	
6.2. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОТНОШЕНИЕМ ПЕРСОНАЛА ВО ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ В ОТДЕЛЕНИИ (ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ)?		
ДА	НЕТ	
86,1%	13,9%	
6.3. ВОЗНИКАЛА ЛИ У ВАС ВО ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ В СТАЦИОНАРЕ НЕОБХОДИМОСТЬ ОПЛАЧИВАТЬ НАЗНАЧЕННЫЕ ЛЕКАРСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА ЗА СВОЙ СЧЕТ?		
ДА	НЕТ	
5,8%	94,2%	
6.4. ВОЗНИКАЛА ЛИ У ВАС ВО ВРЕМЯ ПРЕБЫВАНИЯ В СТАЦИОНАРЕ НЕОБХОДИМОСТЬ ОПЛАЧИВАТЬ НАЗНАЧЕННЫЕ ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ЗА СВОЙ СЧЕТ?		
ДА	НЕТ	
4,2%	95,8%	
6.4.1. НЕОБХОДИМОСТЬ:		
ДЛЯ УТОЧНЕНИЯ ДИАГНОЗА	С ЦЕЛЬЮ СОКРАЩЕНИЯ СРОКА ЛЕЧЕНИЯ	ПРИОБРЕТЕНИЕ РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ
54,3%	27,7%	18,0%

7. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?			
ДА		НЕТ	
92,8%		7,2%	
7.1. ЧТО ИМЕННО ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРИЛО?			
ВАМ НЕ РАЗЪЯСНИЛИ ИНФОРМАЦИЮ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ	ВАМ НЕ ДАЛИ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИАГНОСТИКЕ, ЛЕЧЕНИЮ И РЕАБИЛИТАЦИИ	ВАМ НЕ ДАЛИ ВЫПИСКУ	ДРУГОЕ
48,6%	29,5%	13,2%	8,7%

8. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ УСЛОВИЯМИ ПРЕБЫВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?			
ДА		НЕТ	
89,3%		10,7%	
8.1. ЧТО ИМЕННО ВАС НЕ УДОВЛЕТВОРИЛО?			
САНИТАРНЫЕ УСЛОВИЯ	ОСВЕЩЕНИЕ, ТЕМПЕРАТУРНЫЙ РЕЖИМ	МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ	В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ СТАРАЯ МЕБЕЛЬ
29,2%	18,6%	30,2%	22,0%

9. ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В ЭТОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?	
ДА	НЕТ
92,9%	7,1%

10. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ДЕЙСТВИЯМИ ПЕРСОНАЛА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО УХОДУ?	
ДА	НЕТ
90,5%	9,5%

11. РЕКОМЕНДОВАЛИ БЫ ВЫ ДАННУЮ МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ?	
ДА	НЕТ
89,2%	10,8%

12. ОСТАВЛЯЛИ ЛИ ВЫ КОММЕНТАРИЙ О КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И О МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКАХ ЭТОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ?	
ДА	НЕТ
4,2%	95,8%
20.1. ХАРАКТЕРИСТИКА КОММЕНТАРИЯ	
ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ	ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ
62,8%	37,2%

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3. СВОДНАЯ ИТОГОВАЯ ТАБЛИЦА ПО АНАЛИЗУ
САЙТОВ МО КО**

№	НАЗВАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	БЛОК 1 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ	БЛОК 2 ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ	БЛОК 3 ИНФОРМАЦИЯ О СПЕЦИАЛИСТАХ	БЛОК 4 ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	БЛОК 5 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И СЕРВИСЫ	БЛОК 6 УДОБСТВО НАВИГАЦИИ	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ
	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ ПО БЛОКУ	15	6	7	8	5	6	47
1	ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»	10,5	5,0	4,0	5,5	5,0	5,0	35,0
2	ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	9,5	2,5	7,0	4,5	5,0	6,0	34,5
3	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»	10,0	4,0	6,0	4,0	4,0	5,0	33,0
4	ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»	12,0	4,0	5,0	4,0	4,0	4,0	33,0
5	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»	11,5	4,0	6,0	4,0	2,5	5,0	33,0
6	ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	9,0	4,0	7,0	3,5	3,5	5,0	32,0
7	ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»	11,5	4,0	6,0	3,5	2,5	4,5	32,0
8	ГБУЗ КО «Краснознаменная центральная районная больница»	10,0	4,0	4,0	3,5	4,0	5,0	30,5
9	ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»	9,5	5,0	2,5	4,0	4,0	5,5	30,5
10	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»	12,0	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	30,0
11	ГБУЗ КО «Светлогорская центральная районная поликлиника»	11,0	3,0	6,0	3,0	2,0	5,0	30,0
12	ГБУЗ КО «Правдинская центральная районная больница»	9,0	3,0	5,5	4,5	2,5	5,0	29,5
13	ГБУЗ КО «Мамоновская городская больница»	10,0	2,0	4,0	3,5	4,5	4,0	28,0
14	ГБУЗ «Наркологический диспансер Калининградской области»	10,5	3,5	4,5	1,5	3,0	5,0	28,0
15	ГБУЗ КО «Неманская центральная районная больница»	8,5	3,0	3,0	4,0	4,5	4,5	27,5
16	ГБУЗ КО «Багратионовская центральная районная больница»	9,5	4,5	4,0	3,0	2,0	4,0	27,0

	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ ПО БЛОКУ	15	6	7	8	5	6	47
17	ГБУЗ «Детская областная больница КО»	8,0	4,5	3,5	2,0	1,5	3,5	26,5
18	ГБУЗ «Родильный дом КО № 1»	8,0	4,0	1,5	2,0	2,5	4,0	25,5
19	ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»	8,5	2,5	3,0	1,0	2,5	4,0	25,5
20	ГБУЗ КО «Городская детская стоматологическая поликлиника»	9,5	2,5	3,5	0,0	2,0	4,0	24,0
21	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»	9,5	4,5	3,0	0,0	0,5	4,0	23,5
22	ГБУЗ «Многопрофильный центр Калининградской области»	8,0	4,5	4,0	3,0	2,0	2,0	23,5
23	ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника КО»	8,5	1,0	3,5	2,0	3,0	3,5	23,0
24	ГБУЗ КО «Центральная городская клиническая больница»	8,5	2,0	1,5	1,0	2,5	5,0	23,0
25	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 1»	6,5	3,0	2,0	2,0	1,5	5,5	22,0
26	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	8,0	2,0	4,0	2,0	1,0	3,5	21,5
27	ГБУЗ КО «Черняховская центральная районная больница»	7,0	3,0	2,5	2,0	2,0	3,0	21,5
28	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 4»	6,5	4,0	2,5	1,0	1,5	4,0	21,5
29	ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	6,5	2,5	2,0	1,0	2,5	5,0	21,5
30	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»	6,5	1,5	1,0	1,5	3,0	5,5	20,5
31	ГБУЗ КО «Балтийская центральная районная больница»	9,5	1,0	1,5	0,0	2,5	4,0	20,5
32	ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»	7,0	2,0	1,0	1,0	3,5	4,0	20,5
33	ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	6,5	3,0	2,0	1,0	2,0	4,0	19,5
34	ГБУЗ «Инфекционная больница КО»	6,5	4,5	2,5	0,5	2,0	2,0	19,5
35	ГБУЗ «Советский противотуберкулезный диспансер»	5,0	4,0	2,5	2,0	0,5	3,5	19,5
36	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2»	8,0	4,5	3,5	2,0	1,5	3,5	19,0
37	ГБУЗ «Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»	8,0	4,0	1,5	2,0	2,5	4,0	18,5
38	ГБУЗ КО «Гусевская центральная районная больница»	8,5	2,5	3,0	1,0	2,5	4,0	18,5
39	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 3»	9,5	2,5	3,5	0,0	2,0	4,0	18,5
40	ГБУЗ КО «Городская стоматологическая поликлиника»	9,5	4,5	3,0	0,0	0,5	4,0	18,0

	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ	15	6	7	8	5	6	47
41	ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»	8,5	1,0	3,5	2,0	3,0	3,5	17,5
42	ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»	5,0	1,0	3,0	2,0	3,0	3,5	17,5
43	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 4»	6,5	2,0	1,5	1,0	1,5	4,5	17,0
44	ГБУЗ КО «Дом сестринского ухода»	7,5	2,0	3,0	1,0	0,0	3,5	17,0
45	ГБУЗ КО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»	8,0	2,0	0,5	1,0	0,5	4,5	16,5
46	ГБУЗ КО «Городская больница № 1»	6,5	1,5	3,0	1,0	1,5	2,5	16,0
47	ГБУЗ КО «Городская станция скорой медицинской помощи»	7,5	2,5	0,5	1,5	0,5	3,0	15,5
48	ГБУЗ КО «Ладушкинская городская больница»	4,0	0,5	3,5	2,0	3,0	2,5	15,5
49	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»	5,5	3,5	0,5	1,0	0,5	4,0	15,0
50	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 1»	4,5	0,0	2,5	1,0	1,5	5,5	15,0
51	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 2»	7,0	1,5	1,0	1,0	2,5	1,5	14,5
52	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	4,5	1,5	1,5	1,5	1,5	3,5	14,0
54	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 5»	4,5	0,5	0,5	2,5	2,5	3,0	13,5
41	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 6»	2,5	0,5	1,5	2,5	1,5	4,0	12,5
	ИТОГОВЫЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО КАЖДОМУ БЛОКУ	<u>8,1</u>	<u>2,9</u>	<u>2,9</u>	<u>2,2</u>	<u>2,4</u>	<u>4,1</u>	<u>22,7</u>

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ИТОГОВАЯ ТАБЛИЦА КРИТЕРИЕВ ПО
АМБУЛАТОРИИ И СТАЦИОНАРУ ПО КАЖДОЙ МО КО**

№	НАЗВАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, <u>АМБУЛАТОРНЫЕ</u> ОТДЕЛЕНИЯ	СРЕДНИЙ БАЛЛ	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ	КОМФОРТНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ	ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛУГАМИ В ЦЕЛОМ
	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ	74	14	25	15	10	10
1	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	66,50	9,00	24,50	14,00	9,00	10,00
2	ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»	65,50	11,50	23,00	13,00	8,50	9,50
3	ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника КО»	65,30	9,30	24,50	13,00	8,50	10,00
4	ГБУЗ КО «Советская стоматологическая поликлиника»	65,00	12,50	21,00	13,00	8,50	10,00
5	ГБУЗ КО «Черняховская стоматологическая поликлиника»	64,50	12,50	21,00	11,00	10,00	10,00
6	ГБУЗ «Многопрофильный центр Калининградской области»	63,50	9,50	22,50	12,00	10,00	9,50
7	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2»	63,30	9,80	23,00	12,50	9,00	9,00
8	ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	63,00	11,50	22,50	11,50	7,50	10,00
9	ГБУЗ «Центр медицинской профилактики и реабилитации КО»	62,80	10,30	20,50	13,00	9,00	10,00
10	ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»	62,50	13,00	20,00	12,50	8,50	8,50
11	ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	62,00	10,50	22,00	13,00	6,50	10,00
12	ГБУЗ КО «Центральная городская клиническая больница»	62,00	10,50	22,00	12,50	8,00	9,00
13	ГБУЗ КО «Черняховская центральная районная больница»	62,00	12,00	20,50	12,50	8,00	9,00
14	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 3»	61,50	10,00	20,50	13,00	8,50	9,50
15	ГБУЗ КО «Городская стоматологическая поликлиника»	61,00	12,00	19,00	14,00	7,50	8,50
16	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»	60,50	12,50	21,00	11,00	8,50	7,50

	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ	74	14	25	15	10	10
17	ГБУЗ КО «Ладушкинская городская больница»	60,50	7,50	21,50	12,50	9,00	10,00
18	ГБУЗ КО «Мамоновская городская больница»	60,00	9,50	20,00	12,50	9,00	9,00
19	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»	60,00	9,00	21,00	13,00	8,00	9,00
20	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 4»	59,50	10,00	20,00	12,50	8,50	8,50
21	ГБУЗ КО «Балтийская центральная районная больница»	59,50	11,50	19,50	11,00	8,50	9,00
22	ГБУЗ «Наркологический диспансер КО»	59,00	11,00	19,00	11,00	9,00	9,00
23	ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 1»	58,50	9,00	21,50	12,00	7,50	8,50
24	ГБУЗ КО «Светлогорская центральная районная поликлиника»	58,50	10,50	20,50	12,50	7,50	7,50
25	ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»	58,00	10,50	18,50	12,00	8,50	8,50
26	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 4»	57,50	8,00	21,00	11,50	7,50	9,50
27	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»	56,50	9,50	20,50	12,00	7,50	7,00
28	ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»	55,50	10,50	20,00	10,50	7,50	7,00
29	ГБУЗ КО «Неманская центральная районная больница»	55,50	9,50	19,50	12,00	7,00	7,50
30	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 6»	55,00	6,50	20,00	12,50	7,00	9,00
31	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»	55,00	10,50	18,50	12,50	7,50	6,00
32	ГБУЗ КО «Городская детская стоматологическая поликлиника»	54,80	10,30	19,00	11,00	7,50	7,00
33	ГБУЗ КО «Гусевская центральная районная больница»	54,50	8,50	20,00	12,00	7,00	7,00
34	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»	54,50	10,50	19,00	10,00	7,50	7,50
35	ГБУЗ «Советский противотуберкулезный диспансер»	54,50	10,50	19,00	10,00	7,50	7,50
36	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»	54,30	7,30	18,00	11,00	8,50	9,50
37	ГБУЗ КО «Правдинская центральная районная больница»	53,50	10,00	18,00	11,50	6,50	7,50
38	ГБУЗ КО «Краснознаменская центральная районная больница»	53,50	12,00	18,00	11,00	7,00	5,50
39	ГБУЗ КО «Городская больница № 1»	53,00	8,50	19,00	10,50	6,50	8,50
40	ГБУЗ «Детская областная больница КО»	53,00	8,50	18,50	11,00	8,50	6,50

	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ	74	14	25	15	10	10
41	ГБУЗ КО «Багратионовская центральная районная больница»	52,00	10,00	18,00	9,50	7,50	7,00
42	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 5»	51,30	7,80	17,50	12,50	7,00	6,50
43	ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»	50,50	9,00	15,50	10,00	8,00	8,00
44	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 2»	47,00	8,00	16,00	10,50	6,50	6,00
45	ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»	45,50	11,50	13,50	9,00	5,50	6,00
46	ГБУЗ КО «Городская детская поликлиника № 1»	45,50	8,00	15,50	11,50	6,00	4,50
47	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	42,80	5,80	17,00	7,50	5,50	7,00
48	ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»	42,50	6,50	16,50	8,50	6,50	4,50
	ИТОГОВЫЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ	<u>57,13</u>	<u>9,84</u>	<u>19,72</u>	<u>11,64</u>	<u>7,79</u>	<u>8,15</u>

№	НАЗВАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, СТАЦИОНАРНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ	СРЕДНИЙ БАЛЛ	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ	КОМФОРТНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ	ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛУГАМИ В ЦЕЛОМ
	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ	77	14	25	13	10	15
1	ГБУЗ КО «Дом сестринского ухода»	70,00	11,00	19,00	15,00	10,00	15,00
2	ГАУЗ «Региональный перинатальный центр»	67,00	12,50	19,50	13,00	7,50	14,50
3	ГБУЗ «Областная клиническая больница КО»	67,00	11,50	18,50	13,50	9,50	14,00
4	ГБУЗ «Центр специализированных видов медицинской помощи КО»	65,00	10,50	18,00	12,50	9,00	15,00
5	ГБУЗ КО «Нестеровская центральная районная больница»	65,00	13,00	17,00	13,50	8,50	13,00
6	ГБУЗ КО «Багратионовская центральная районная больница»	64,50	11,00	18,00	12,50	8,50	14,50
7	ГБУЗ КО «Полесская центральная районная больница»	64,00	10,50	17,00	12,50	9,00	15,00
8	ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер КО»	64,00	9,00	17,00	13,00	10,00	15,00
9	ГБУЗ КО «Городская больница № 2»	63,80	10,30	18,00	12,50	9,50	13,50
10	ГБУЗ «Родильный дом КО № 1»	63,50	11,50	17,00	12,00	8,50	14,50
11	ГБУЗ КО «Светловская центральная городская больница»	63,50	11,50	16,00	12,50	8,50	15,00
12	ГБУЗ КО «Зеленоградская центральная районная больница»	62,50	12,00	15,00	11,50	9,50	14,50
13	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 4»	62,50	11,50	17,00	12,50	8,00	13,50
14	ГБУЗ КО «Центральная городская клиническая больница»	62,00	11,00	16,50	12,50	8,00	14,00
15	ГБУЗ КО «Гусевская центральная районная больница»	61,00	10,50	17,00	12,50	8,00	13,00
16	ГБУЗ КО «Балтийская центральная районная больница»	60,50	12,00	16,50	12,50	6,50	13,00
17	ГБУЗ КО «Правдинская центральная районная больница»	60,50	11,00	15,50	11,00	8,50	14,50

	МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНЫЙ БАЛЛ	77	14	25	13	10	15
18	ГБУЗ «Многопрофильный центр Калининградской области»	60,00	9,00	15,50	12,50	8,50	14,50
19	ГБУЗ КО «Городская больница № 3»	59,80	7,30	18,50	10,50	8,50	15,00
20	ГБУЗ КО «Краснознаменская центральная районная больница»	59,50	11,00	14,00	13,00	8,50	13,00
21	ГБУЗ КО «Неманская центральная районная больница»	59,00	10,00	16,00	12,50	8,00	12,50
22	ГБУЗ «Наркологический диспансер КО»	58,50	10,50	15,50	11,50	8,00	13,00
23	ГБУЗ КО «Славская центральная районная больница»	58,50	11,00	15,50	12,50	7,00	12,50
24	ГБУЗ "Инфекционная больница Калининградской области"	58,00	10,00	16,50	11,50	8,00	12,00
25	ГБУЗ КО «Пионерская городская больница»	58,00	10,00	15,00	11,00	8,00	14,00
26	ГБУЗ КО «Черняховская инфекционная больница»	58,00	12,00	15,00	13,00	7,00	11,00
27	ГАУЗ КО «Гурьевская центральная районная больница»	57,00	11,00	13,00	13,00	8,50	11,50
28	ГБУЗ КО «Черняховская центральная районная больница»	56,50	11,50	13,50	11,00	8,00	12,50
29	ГБУЗ КО «Советская центральная городская больница»	56,00	6,50	17,50	11,50	8,50	12,00
30	ГБУЗ КО «Городская больница № 1»	55,50	4,50	16,00	13,00	8,00	14,00
31	ГБУЗ КО «Гвардейская центральная районная больница»	55,50	9,50	14,50	13,50	7,50	10,50
32	ГБУЗ КО «Городская станция скорой медицинской помощи»	54,80	12,50	10,00	8,80	12,50	11,00
33	ГБУЗ КО «Озерская центральная районная больница»	54,50	9,50	14,00	9,50	9,00	12,50
34	ГБУЗ КО «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи»	53,80	9,30	17,00	10,00	6,50	11,00
35	ГБУЗ КО «Родильный дом КО № 3»	53,00	8,00	14,00	11,00	9,00	11,00
36	ГБУЗ КО «Мамоновская городская больница»	51,50	10,00	17,50	12,50	4,00	7,50
37	ГБУЗ «Детская областная больница КО»	51,50	9,00	10,50	12,00	8,00	12,00
	ИТОГОВЫЙ СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО КАЖДОМУ КРИТЕРИЮ	<u>59,87</u>	10,34	15,99	12,13	8,32	13,09

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. КОММЕНТАРИИ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО МО КО

№	НАЗВАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ГРАЖДАН - ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
1	ГАУЗ «ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА КО»	ЧАСТО ПАЦИЕНТАМ СЛОЖНО ЗАПИСАТЬ НА ПРИЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ И ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ
2	ГАУЗ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ
3	ГАУЗ КО «ГУРЬЕВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕОБХОДИМО РАСШИРЕНИЕ ПОЛИКЛИНИКИ, ОГРОМНЫЕ ОЧЕРЕДИ, СЛОЖНО ЗАПИСАТЬСЯ НА ПРИЕМ, НЕХВАТКА ВРАЧЕЙ-ПЕДИАТРОВ И УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
4	ГБУЗ "ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ"	ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ
5	ГБУЗ «ДЕТСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА КО»	ЗДАНИЮ ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ, ЗАМЕНИТЬ МЕБЕЛЬ В ПАЛАТАХ, ПОСТЕЛЬНОЕ БЕЛЬЕ В ПЯТНАХ, ПРОБЛЕМЫ С ТЕМПЕРАТУРНЫМ РЕЖИМОМ И ПИТАНИЕМ
6	ГБУЗ «МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ
7	ГБУЗ «НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР КО»	ПАЦИЕНТАМ НЕДОСТАТОЧНО ВНИМАНИЯ СО СТОРОНЫ ВРАЧЕЙ
8	ГБУЗ «ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА КО»	ПРИЕМ ВРАЧА НЕ ВСЕГДА СООТВЕТСТВУЕТ ВРЕМЕНИ, В НЕКОТОРЫХ ОТДЕЛЕНИЯХ ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ, В ДИАГНОСТИЧЕСКОМ ЦЕНТРЕ МНОГО АППАРАТУРЫ СТАРОЙ, ТРЕБУЮЩЕЙ ЗАМЕНЫ.
9	ГБУЗ «ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР КО»	ТРЕБУЕТСЯ КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ В ЗДАНИЯХ,.
10	ГБУЗ «РОДИЛЬНЫЙ ДОМ КО № 1»	КОРПУС Б ТРЕПУЕТ КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА, ОБА КОРПУСА НЕОБХОДИМО СВЯЗАТЬ ЕДИНЫМ ПЕРЕХОДОМ
11	ГБУЗ «СОВЕТСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»	НЕОБХОДИМ КАПИТАЛЬНЫЙ РЕМОНТ ЗДАНИЙ, НОВЫЙ РЕНТГЕНОАППАРАТ
12	ГБУЗ «ЦЕНТР МЕДИЦИНСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ И РЕАБИЛИТАЦИИ КО»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ
13	ГБУЗ «ЦЕНТР СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ КО»	ПОЖЕЛАНИЕ ОБ ОТДЕЛЬНОЙ ПАЛАТЕ ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ С МАЛЕНЬКИМИ ДЕТЬМИ, ЖАЛОБЫ НА НЕУДОБНУЮ ПАРКОВКУ
14	ГБУЗ КО «БАГРАТИОНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕОБХОДИМ РЕМОНТ, РАСШИРЕНИЕ ПОЛИКЛИНИКИ, ОЩУЩАЕТСЯ НЕХВАТКА ТЕРАПЕВТОВ И ПЕДИАТРОВ

15	ГБУЗ КО «БАЛТИЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ЖАЛОБЫ НА ХАМСТВО В РЕГИСТРАТУРЕ, НЕОБХОДИМ РЕМОНТ ЗДАНИЙ, СЛОЖНО ДОЗВОНИТЬСЯ И ЗАПИСАТЬСЯ НА ПРИЕМ
16	ГБУЗ КО «ГВАРДЕЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ В ОТДЕЛЕНИЯХ, ЖАЛОБЫ НА КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ
17	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1»	ОЩУЩАЕТСЯ НЕХВАТКА УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ, НЕОБХОДИМ РЕМОНТ В ПРИЕМНОМ ПОКОЕ, СУЩЕСТВУЮТ ПРОБЛЕМЫ С ВНИМАТЕЛЬНОСТЬЮ ПЕРСОНАЛА В РЕГИСТРАТУРЕ, НЕОБХОДИМО ЭНДОСКОПИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ
18	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2»	ЖЕЛАТЕЛЬНО ОРГАНИЗОВАТЬ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ЗОНДОВОЕ ПИТАНИЕ, УСТАНОВИТЬ САУНЗЛЫ В ПАЛАТАХ, УВЕЛИЧИТЬ ШТАТ УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
19	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 3»	УЧРЕЖДЕНИЮ ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ, ЖАЛОБЫ НА НЕДОСТАТОЧНУЮ ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ СО СТОРОНЫ ПЕРСОНАЛА.
20	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»	РАСПИСАНИЕ ПРИЕМА ВРАЧЕЙ НЕ СОВПАДАЕТ, ДОЛГИЙ СРОК ОЖИДАНИЯ ПРИЕМА У ПЕДИАТРА, НЕ ХВАТАЕТ УЧАСТКОВЫХ ПЕДИАТРОВ, ЧАСТО НЕ МОГУТ НАЙТИ КАРТУ РЕБЕНКА, НУЖНО ПОТРАВИТЬ ТАРАКАНОВ
21	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2»	УЛУЧШИТЬ РАБОТУ РЕГИСТРАТУРЫ, ЗАПРЕТИТЬ ВРАЧА ПРИНИМАТЬ ПАЦИЕНТОВ «ЧЕРЕЗ ОДНОГО», СИСТЕМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ВРАЧЕЙ
22	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4»	ПОЛОЖИТЕЛЬНО ОТМЕЧЕН СДЕЛАННЫЙ РЕМОНТ, НО ТРЕБУЕТСЯ РАСШИРЕНИЕ ПОЛИКЛИНИКИ ВЦЕЛОМ
23	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»	НЕОБХОДИМО РАЗОБРАТЬСЯ С ОЧЕРЕДЯМИ И ЗАПИСЬЮ НА ПРИЕМ, ВВЕСТИ ЗАПИСЬ ПО ИНТЕРНЕТУ
24	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 6»	ПОЖЕЛАНИЕ ПРИОБРЕСТИ ДЛЯ ПРОЦЕДУРНЫХ КАБИНЕТ СПЕЦИАЛЬНЫЕ ДЕТСКИЕ СКАРИФИКАТОРЫ, СЛОЖНО ДОЗВОНИТЬСЯ ДО РЕГИСТРАТУРЫ
25	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	ОЧЕНЬ ДОЛГО ЖДАТЬ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ
26	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»	НЕОБХОДИМ РЕМОНТ УЧРЕЖДЕНИЯ, ЖАЛОБЫ НА НЕДОСТАТОЧНУЮ ВЕЖЛИВОСТЬ СО СТОРОНЫ ПЕРСОНАЛА
27	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»	СЛОЖНО ДОЗВОНИТЬСЯ ДО РЕГИСТРАТУРЫ
28	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2»	ЖАЛОБЫ НА НЕПРОФЕССИОНАЛИЗМ И НИЗКУЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
29	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ
30	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ СТАНЦИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ

31	ГБУЗ КО «ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	ЖАЛОБЫ НА КОМПЕТЕНТНОСТЬ НЕКОТОРЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ
32	ГБУЗ КО «ГУСЕВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ В ПАЛАТАХ, НАЛИЧИЕ АВТОМАТОВ С ВОДОЙ
33	ГБУЗ КО «ДОМ СЕСТРИНСКОГО УХОДА»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ
34	ГБУЗ КО «ЗЕЛЕНГРАДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕОБХОДИМ АППАРАТ ДЛЯ БАХИЛ, НЕОБХОДИМОСТЬ ОТКРЫТЬ БУФЕТ (ЖАЛОБЫ НА ПИТАНИЕ), НЕХВАТКА УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
35	ГБУЗ КО «КРАСНОЗНАМЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ОБНОВИТЬ АВТОПАРК СМП, ПРИОБРЕСТИ АППАРАТ ДЛЯ БАХИЛ, АППАРАТ ДЛЯ УЗИ, УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ.
36	ГБУЗ КО «ЛАДУШКИНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕОБХОДИМ РЕМОНТ В ПАЛАТАХ ДНЕВНОГО СТАЦИОНАРА
37	ГБУЗ КО «МАМОНОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ
38	ГБУЗ КО «НЕМАНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕДОСТАТОЧНО ВРАЧЕЙ НА УЧАСТКАХ, НЕОБХОДИМ РЕМОНТ
39	ГБУЗ КО «НЕСТЕРОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО ПИТАНИЯ
40	ГБУЗ КО «ОЗЕРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ТЯЖЕЛО ДОЗВОНИТЬСЯ В РЕГИСТРАТУРУ
41	ГБУЗ КО «ПИОНЕРСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	ЖАЛОБЫ НА ПИТАНИЕ
42	ГБУЗ КО «ПОЛЕССКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ЗДАНИЮ НЕОБХОДИМ РЕМОНТ
43	ГБУЗ КО «ПРАВДИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ В УЧРЕЖДЕНИИ, БОЛЬШИЕ ОЧЕРЕДИ, ОСОБЕННО К УЗКИМ СПЕЦИАЛИСТАМ.
44	ГБУЗ КО «РОДИЛЬНЫЙ ДОМ КО № 3»	ПРОБЛЕМЫ С ТЕМПЕРАТУРНЫМ РЕЖИМОМ ВВИДУ УСТАРЕВШИХ ИСПОЛЪЗУЕМЫХ МЕТОДОВ ТЕПЛООБЕСПЕЧЕНИЯ, УЛУЧШИТЬ ПИТАНИЕ И КАЧЕСТВО СЕРВИСА МЕДПЕРСОНАЛА
45	ГБУЗ КО «РОДИЛЬНЫЙ ДОМ КО № 4»	ЖАЛОБЫ НА НЕДОСТАТОЧНОЕ КОЛИЧЕСТВО МЕСТА В УЧРЕЖДЕНИИ И ВЫСОКИЙ ТЕМПЕРАТУРНЫЙ РЕЖИМ В ПАЛАТАХ
46	ГБУЗ КО «СВЕТЛОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕОБХОДИМ РЕМОНТ, ПРИОБРЕСТИ БОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБОРУДОВАНИЯ ДЛЯ ОБСЛЕДОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

47	ГБУЗ КО «СВЕТЛОГОРСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	НЕОБХОДИМ КОСМЕТИЧЕСКИЙ РЕМОНТ, НАЛАДИТЬ ГРАФИК ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ
48	ГБУЗ КО «СЛАВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	РАСШИРИТЬ БУФЕТ, НЕХВАТКА УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
49	ГБУЗ КО «СОВЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	ОТСУТСТВИЕ АВТОМАТА С ПИТЬЕВОЙ ВОДОЙ, ОЩУЩАЕТСЯ НЕХВАТКА ДЕТСКИХ СТОМАТОЛОГОВ И ХИРУРГОВ
50	ГБУЗ КО «СОВЕТСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»	НУЖЕН РЕМОНТ, ПРОБЛЕМЫ С ВЕЖЛИВОСТЬЮ СРЕДИ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА, УВЕЛИЧИТЬ КОЛИЧЕСТВО УЗКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
51	ГБУЗ КО «ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕОБХОДИМО ПРОИЗВЕСТИ ЗАМЕНУ ЛИФТОВ, ВРАЧАМ БЫТЬ БОЛЕЕ ВЕЖЛИВЫМ И ВНИМАТЕЛЬНЫМ К ПОСЕТИТЕЛЯМ
52	ГБУЗ КО «ЧЕРНЯХОВСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА»	НЕОБХОДИМ РЕМОНТ В ОТДЕЛЕНИЯХ, УЛУЧШЕНИЕ ПИТАНИЯ
53	ГБУЗ КО «ЧЕРНЯХОВСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»	НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ
54	ГБУЗ КО «ЧЕРНЯХОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»	ТРЕБУЕТСЯ РЕМОНТ В ПАЛАТАХ