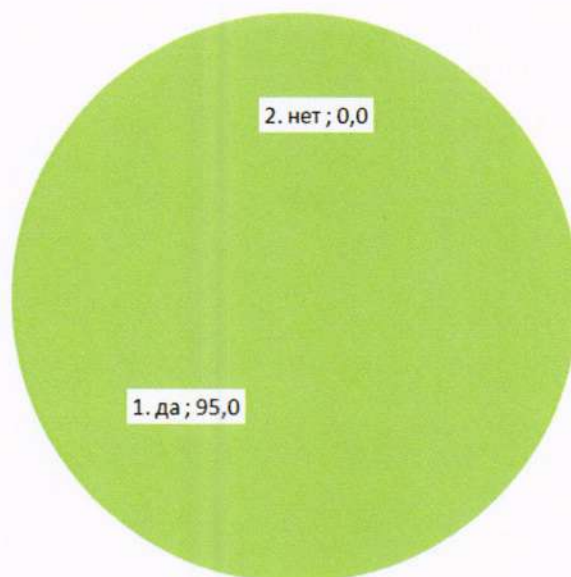


Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации, составила 95,0% (рис. 5).

Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос 4. "Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) персонала медицинской организации?", %



Однако, доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации, меньше и составляет также 70,0% от числа опрошенных (рис. 6).

Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос 5. "Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?", %



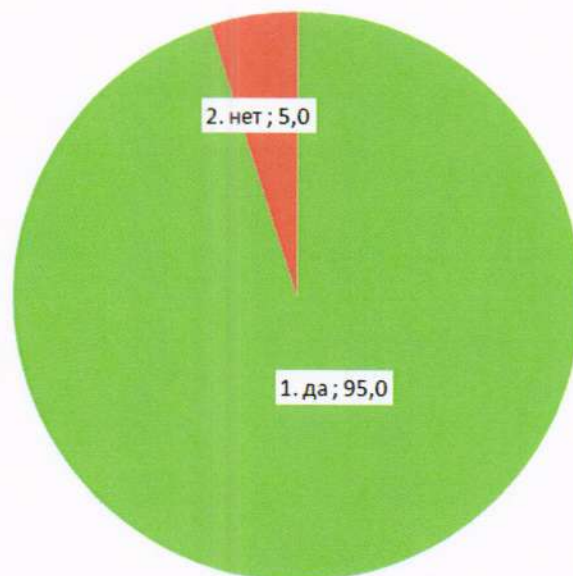
5.1. Если нет, что не удовлетворяет

1. Вам не разъяснили информацию о состоянии здоровья	0,0
2. Вам не разъяснили информацию о донорстве крови и ее компонентов	0,0
3. Вам не разъяснили причину отвода от донации (сдачи крови, компонентов крови)	0,0
4. Вам не дали рекомендации по подготовке к донации(сдаче крови, компонентов крови)	0,0
5. другое	0,0

### 3.5.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

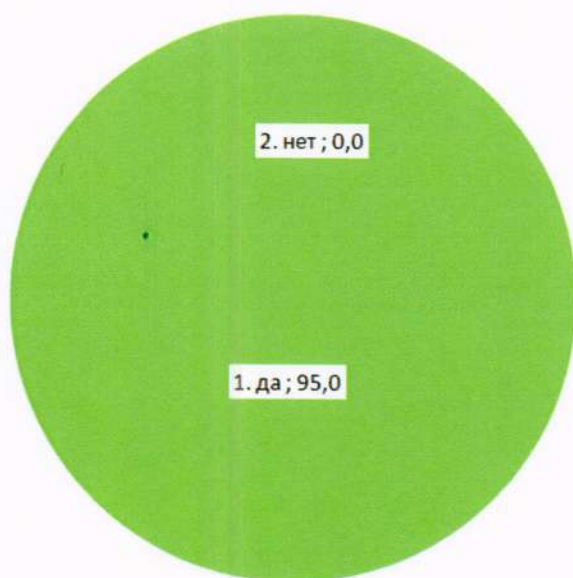
Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами составила 95,0% (рис. 7).

Рисунок 7. Распределение ответов на вопрос 11. "Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в медицинской организации? ", %



Аналогичная доля потребителей услуг, готова рекомендовать данную конкретную медицинскую организацию для получения медицинской помощи – 95,0% (рис. 8).

Рисунок 8. Распределение ответов на вопрос 12. "Рекомендовали бы Вы эту медицинскую организацию для донации (сдачи крови, компонентов крови)? ", %





### 3.5.6. Выводы

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации донорства крови, составили 9,0 баллов из 14 возможных. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте медицинской организации, как и тех, кто обращался к официальным сайтам перед посещением врача, составила немногим более 1/3. При этом, абсолютное большинство потребителей услуг обращалось за информацией о работе медицинской организации, доступной в помещениях медицинской организации составляет и удовлетворено ее качеством и полнотой.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в медицинской организации донорства крови, составили максимальные 5,0 баллов из 5 возможных. Абсолютное большинство потребителей услуг удовлетворено условиями пребывания в медицинской организации.

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги в медицинской организации донорства крови, составили максимальные 3,0 баллов из 3 возможных. Средний срок ожидания донации с момента обращения в медицинскую организацию составил для абсолютного большинства опрошенных менее 1 часа.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации донорства крови, составили 6,0 баллов из 10 возможных. Доля потребителей услуг, положительно оценивающих работников медицинской организации по указанному параметру, составила 95,0%. Однако лишь 2/3 потребителей услуг положительно оценивают компетентность медицинских работников медицинских организаций.

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации донорства крови, составили максимальные 10,0 баллов из 10 возможных. Абсолютное большинство

потребителей услуг удовлетворено оказанными услугами, и готово рекомендовать данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Средний республиканский балл по результатам независимой оценки потребителями услуг медицинской организации донорства крови составил 33,0 из 42 возможных.

Рейтинг медицинской организации донорства крови по всем показателям удовлетворенности представлен в приложениях 1 и 2.

### **3.6. СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ**

#### **3.6.1. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения, а также время ожидания предоставления медицинской услуги<sup>2</sup>**

Более 90% опрошенных указали, что вызывали скорую медицинскую помощь по телефону. Доля потребителей услуг, которым было доступен вызов по телефону с первого раза, составила 79,66%. При этом 10,17% респондентов отметили, что им пришлось звонить 2 и более раз. Для 69,49% случаев вызов был принят, и потребителям услуг была направлена бригада скорой медицинской помощи. В 10,17% случаях потребители были госпитализированы в медицинскую организацию (рис. 1).

---

<sup>2</sup> В связи с отсутствием на 2017 г. методических рекомендаций для расчета показателей независимой оценки услуг для скорой медицинской помощи расчет бальных показателей не производился. Выводы, приведенные в настоящем параграфе, разработаны на основе качественного анализа результатов опроса.



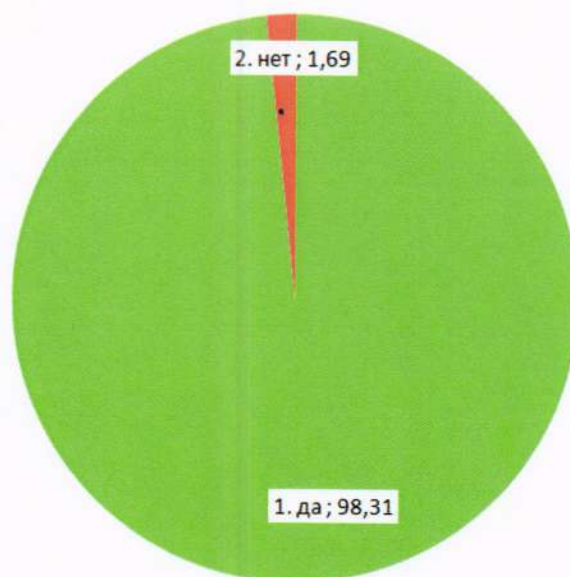
Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос 2. "Вы вызывали скорую медицинскую помощь?", %



### 3.6.2. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации

Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость бригады скорой медицинской помощи, составила 98,31% (рис. 2).

Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос 3. "Вы удовлетворены обслуживанием (доброжелательность, вежливость) бригадой скорой медицинской помощи?": %



Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность бригады скорой медицинской помощи также достаточно высока – 91,53%. Среди тех, кто был не удовлетворен компетентностью работников бригады медицинской помощи, 5,08% указали, что им не разъяснили информацию о состоянии здоровья, а 3,39% не получили сведения об оказываемой медицинской помощи (рис. 3)

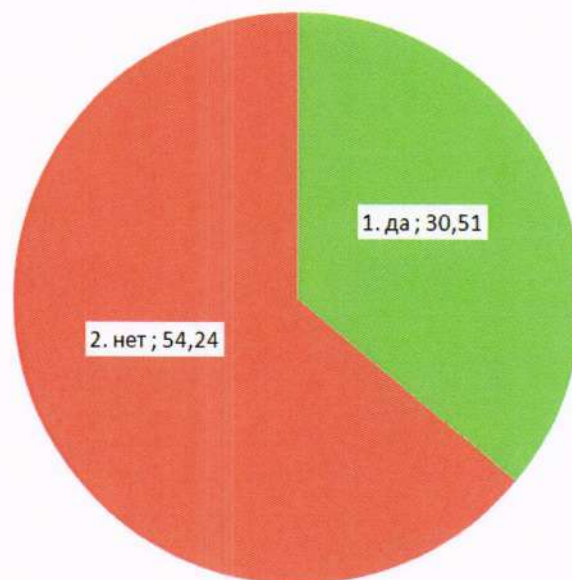
Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос 4. "Удовлетворены ли Вы компетентностью бригады скорой медицинской помощи?", %



### 3.6.3. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации

Доля потребителей услуг, удовлетворенных услугами, оказанными бригадой скорой медицинской помощи, составила лишь 30,51%, а почти 55,0% опрошенных высказали свое недовольство (рис. 4).

Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос 11. "Удовлетворены ли Вы оказанными бригадой скорой медицинской помощи услугами?", %



### 3.5.6. Выводы

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения, а также время ожидания предоставления медицинской услуги, свидетельствуют о том, что абсолютное большинство опрошенных осуществляют вызов скорой помощи по телефону. Для почти 80,0% потребителей услуг вызов по телефону был доступен с первого раза, 10,0% опрошенных были вынуждены звонить 2 и более раз. Почти в 70,0% случаев вызов был принят, и была направлена бригада скорой медицинской помощи. В 10,0% случаях потребители были госпитализированы в медицинскую организацию.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, говорят о том, что абсолютное большинство опрошенных положительно оценивают бригады скорой медицинской помощи по данному критерию, как и по критерию профессиональной компетентности. Вместе с тем, были те, кто был не удовлетворен компетентностью работников бригады скорой помощи. Среди



прочих недостатков, потребителями услуг было указано, что им не разъяснили информацию о состоянии здоровья либо они не получили сведений об оказываемой медицинской помощи.

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации показали, что лишь менее 1/3 респондентов удовлетворена услугами, оказанными бригадой скорой медицинской помощи, а более половины из них высказали свое неудовлетворение.



#### **4. ОБЩИЕ ВЫВООДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДУЧРЕЖДЕНИЯМИ КБР**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинских организациях различных типов, свидетельствуют о незначительной востребованности официальных сайтов медицинских организаций как источника информации, и одновременно высоком интересе к сведениям о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступным в помещениях медицинских организаций. Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации размещенной в помещениях медучреждений также значительно выше. Наибольший интерес у потребителей вызывают официальные сайты медучреждений санаторного типа, наименьший – психиатрических больниц.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в медицинских организациях КБР различного типа, свидетельствуют о том, что наибольшее удовлетворение услугами отмечается в медучреждениях санаторного и стационарного типов, а также учреждений донорства. В наименьшей степени удовлетворены потребители услуг медучреждений амбулаторного типа и психиатрических больниц.

Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медучреждениях различного типа в среднем не превышает 50,0%. Среди неудобств, наиболее часто встречающихся в медучреждениях, опрошенные отметили отсутствие специальных лифтов, отсутствие информации для слабовидящих людей шрифтом Брайля, отсутствие специальных информационных стендов, бегущих строк, а также отсутствие электрических подъемников.

Анализ показателей, характеризующих время ожидания предоставления медицинской услуги в медицинских организациях различного типа, свидетельствуют о том, что лидерами по данному критерию являются психиатрические больницы, медучреждения переливания крови и санаторного типа. Наименьшие показатели по данному параметру

отмечаются в медучреждениях амбулаторного и стационарного типов. Средний срок ожидания плановой госпитализации в медучреждениях стационарного типа с момента получения направления составил только для 2/3 опрошенных 15 и менее дней. Для десятой части респондентов указанный срок составил от 15 до 30 дней, и для 6% опрошенных – 30 дней и более.

По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинских организаций, лидерами являются медучреждения стационарного типа, санаторного типа и психиатрические больницы. Наименьшие показатели по данному параметру отмечаются в медучреждениях амбулаторного типа и донорства. Потребители услуг амбулаторных учреждений дают по указанным параметрам более высокую оценку узким специалистам, нежели участковым врачам (педиатрам). Доля потребителей услуг медучреждений донорства крови, положительно оценивающих работников медицинской организации по указанному параметру, составила 2/3.

Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинских организациях различного типа, свидетельствуют о том, что большая часть потребителей услуг всех исследованных учреждений осталась удовлетворена полученными услугами. Лидерами по данному критерию являются медучреждения санаторного и стационарного типов, а также медучреждения донорства. Наихудшие результаты по данному показателю отмечается в организациях скорой медицинской помощи – более 1/2 половины опрошенных высказали свое неудовлетворение. Процент потребителей, неудовлетворенных услугами, оказанными в психиатрических больницах, также превышает аналогичный показатель по другим типам учреждений – 15%.



**Медучреждения амбулаторного типа**

ГБУЗ «Участковая больница» с.п. В.Балкария

№	Показатели	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	5	0	9
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 24)	1.6.	1.7.	1.8.	2.4.	2.5.	Итого
		5	5	2	5	5	22
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	3	0			3
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		5	5				10
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 10)	5.1.	5.2.				Итого
		5	5				10
		Итого (max - 73)					54

ООО «Млада-дента»

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	5	0	9
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 24)	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	5	2	5	5	22
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	2	0			2
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		3	3				6
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 10)	5.1.	5.2.				Итого
		5	5				10
		Итого (max - 73)					49



ГБУЗ «Участковая больница» с.Эльбрус

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	0	0	4
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 24)	2.1.	2.2	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		2	5	1	5	0	13
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	5	0			5
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		5	5				10
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 10)	5.1.	5.2.				Итого
		5	5				10
		Итого (max - 73)					42

ООО «Центральная поликлиника»

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	5	0	9
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 24)	2.1.	2.2	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		3	0	2	5	0	10
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	5	0			5
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		0	5				5
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 10)	5.1.	5.2.				Итого
		5	5				10
		Итого (max - 73)					39

ООО «Клиника «Медиум»

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max – 14)	1	1	2	0	0	4
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max – 24)	2.1.	2.2	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	0	2	5	0	12
3.	Время ожидания (max – 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	5	0			5
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max – 10)	4.1.	4.2.				Итого
		0	3				3
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max – 10)	5.1.	5.2.				Итого
		5	5				10
		Итого (max – 73)					34

ГБУЗ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max – 14)	1	1	2	0	4	8
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max – 24)	2.1.	2.2	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	1	1	5	0	12
3.	Время ожидания (max – 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		2	5	0			7
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max – 10)	4.1.	4.2.				Итого
		0	0				0
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max – 10)	5.1.	5.2.				Итого
		3	3				6
		Итого (max – 73)					33

ООО «Стома Плюс»

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	2	0	6
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 24)	2.1.	2.2	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		4	0	2	3	5	14
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	4	0			4
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		2	0				2
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 10)	5.1.	5.2.				Итого
		3	2				5
		Итого (max - 73)					30

ООО «Жак плюс»

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	2	0	6
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 24)	2.1.	2.2	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	0	2	5	0	12
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	5	0			5
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		0	0				0
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 10)	5.1.	5.2.				Итого
		0	5				5
		Итого (max - 73)					28



ООО «Стоматология Мурат»

№	Показатели	1.1	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	0	0	4
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 24)	2.1.	2.2	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		0	5	0	5	0	10
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		0	5	0			5
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		0	0				0
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 10)	5.1.	5.2.				Итого
		1	5				6
		Итого (max - 73)					25

**Медучреждения стационарного типа**

ООО «Лечебно-диагностический центр «Валео Вита»

№	Показатели	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.1.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	5	5	14
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 21)	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	5	3	3	5	21
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		5	5	0			10
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		5	5				10
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 15)	5.1.	5.2.	5.3.			Итого
		5	5	5			15
		Итого (max - 75)					70

ГБУЗ «Наркологический диспансер»

№	Показатели	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (маx – 14)	1	1	2	5	0	9
2.	Комфортность условий предоставления услуг (маx – 21)	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	1	3	3	5	17
3.	Время ожидания (маx – 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		5	5	0			10
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (маx – 10)	4.1.	4.2.				Итого
		5	5				10
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (маx – 15)	5.1.	5.2.	5.3.			Итого
		5	4	5			14
		Итого (маx – 75)					60

ГБУЗ «Перинатальный центр»

№	Показатели	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (маx – 14)	1	1	2	0	1	5
2.	Комфортность условий предоставления услуг (маx – 21)	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	4	5	5	5	24
3.	Время ожидания (маx – 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		5	0	0			5
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (маx – 10)	4.1.	4.2.				Итого
		5	5				10
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (маx – 15)	5.1.	5.2.	5.3.			Итого
		5	5	5			15
		Итого (маx – 75)					59

ООО «Глазная клиника «Ленар» им. академика С.Н. Федорова

№	Показатели	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	3	0	7
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 21)	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		3	3	2	3	5	16
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		5	1	0			6
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		5	5				10
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 15)	5.1.	5.2.	5.3.			Итого
		5	5	5			15
		Итого (max - 75)					54

ООО «Северо-Кавказский научно-практический центр челюстно-лицевой, пластической хирургии и стоматологии»

№	Показатели	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	Итого
1.	Открытость, доступность информации (max - 14)	1	1	2	1	0	5
2.	Комфортность условий предоставления услуг (max - 21)	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.	Итого
		5	5	0	1	0	11
3.	Время ожидания (max - 15)	3.1.	3.2.	3.3.			Итого
		5	3	0			8
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max - 10)	4.1.	4.2.				Итого
		5	5				10
5.	Удовлетворенность оказанными услугами (max - 15)	5.1.	5.2.	5.3.			Итого
		5	5	5			15
		Итого (max - 75)					49