

Учреждение ХМАО-Югры «Центр медицинской профилактики»

**Справка – анализ по результатам социологического исследования
общественного мнения жителей ХМАО-Югры посредством анкетирования
на тему «Удовлетворенность населения ХМАО-Югры качеством
оказания медицинских услуг»**

20 декабря 2010 года

На основании письма Департамента здравоохранения от 09.03.2010г. № 1854 в целях изучения общественного мнения жителей ХМАО-Югры в октябре – декабре 2010 года проведен 2 этап анкетного опроса населения.

В анкетировании приняли участие 2641 человек из 21 муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа - Югры. Не принял участие в анкетировании г. Ханты-Мансийск.

1.	Белоярский р-он	111 чел.	12.	г. Мегион	110 чел.
2.	Березовский р-он	111 чел.	13.	г. Нягань	110 чел.
3.	Кондинский р-он	116 чел.	14.	г. Покачи	110 чел.
4.	Нефтеюганский р-он	108 чел.	15.	г. Пыть-Ях	110 чел.
5.	Нижневартовский р-он	110 чел.	16.	г. Радужный	110 чел.
6.	Октябрьский р-он	110 чел.	17.	г. Урай	45 чел.
7.	Советский р-он	110 чел.	18.	г. Югорск	111 чел.
8.	Сургутский р-он	150 чел.	19.	г. Нефтеюганск	150 чел.
9.	Ханты-Мансийский р-он	111 чел.	20.	г. Нижневартовск	264 чел.
10.	г. Когалым	110 чел.	21.	г. Сургут	264 чел.
11.	г. Лангепас	110 чел.			

Из числа принявших участие в анкетировании женщин – 1682 (63,7%), мужчин – 959 (36,3%) чел.

По возрасту респонденты распределились следующим образом:

- 18-24 лет - 8,8%;
- 25-34 лет - 24,9%;
- 35-44 лет - 26,1%;
- 45-54 лет – 24,5%;
- 55-64 лет – 12,1%;
- 65 лет и старше - 3,6%.

Большую часть респондентов принявших участие в опросе являются служащие – 37,7% и рабочие - 31,5%; далее в порядке убывания следуют пенсионеры – 13,1%; 4,8% - домохозяйки; индивидуальной деятельностью занимаются - 4,2% опрошенных; военнослужащие (в том числе работники правоохранительных органов) составили – 4,0%; 2,5% - составили студенты; безработные - 2,2%.

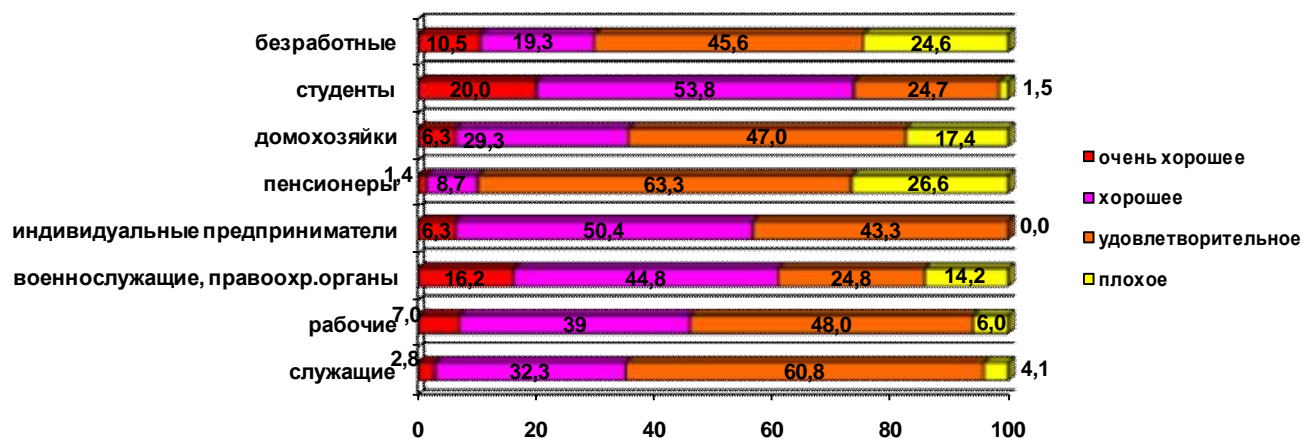
Из числа опрошенных респондентов - 27,2% работают в сфере здравоохранения, 12,7% - промышленности и энергетики, 12,4% - работники сферы культуры, науки и образования, 10,1% - транспорта и связи. Далее по количеству опрошенных находятся работники ЖКХ и бытового обслуживания – 8,7%, 8,4% - торговли и общественного питания, строительства 7,3%. В сфере государственного и муниципального управления - 6,0%, в правоохранительных органах и силовых структурах – 5,7%. В сельском и лесном хозяйстве – 1,6%. В других сферах деятельности работают - 0,2% опрошенных респондентов.

Основными целями анкетирования является:

- Оценка населением округа результатов реализации приоритетного национального проекта «Здоровье»

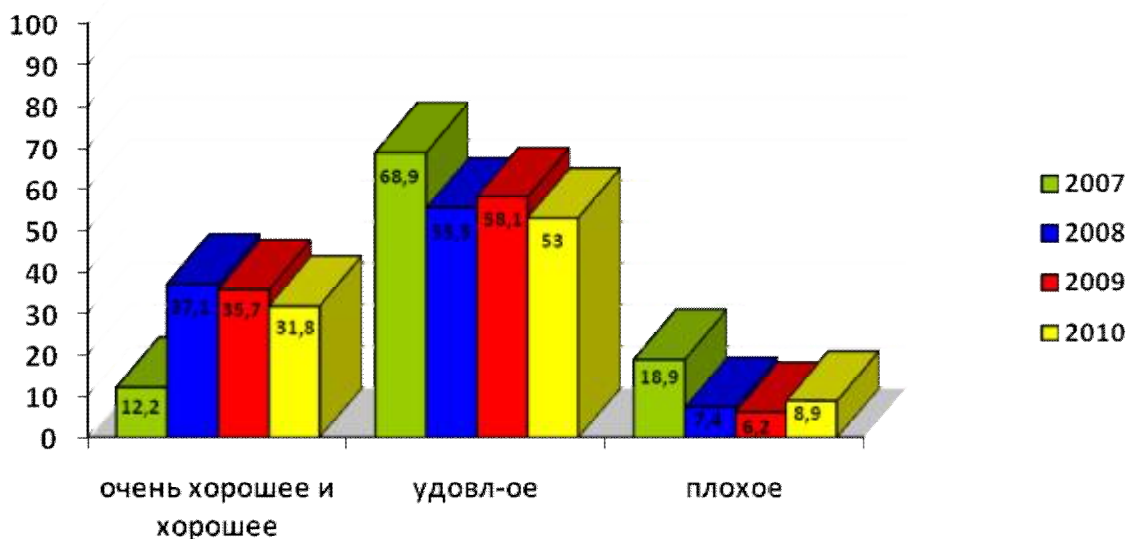
- Выявление негативных факторов, влияющих на качество медицинских услуг
- Оценка данных исследования в динамике (в сравнении с результатами предыдущих опросов)
- Систематизация основных пожеланий населения в целях более эффективного реформирования системы здравоохранения и повышения качества медицинских услуг

Оценка своего здоровья представителями разных социальных групп населения (в %)



Наиболее здоровыми считают себя студенты - 73,8%, работники правоохранительных органов, силовых структур – 61,0%. Затем 56,8% – предприниматели и 46,0% – рабочие. Каждая третья домохозяйка 35,7% считает своё здоровье хорошим или очень хорошим, 35,1% - служащие, 29,3% безработные, и всего 10,1% - пенсионеры.

Сравнительная оценка населением состояния своего здоровья по данным опросов 2007-2010 г.г. (в %)



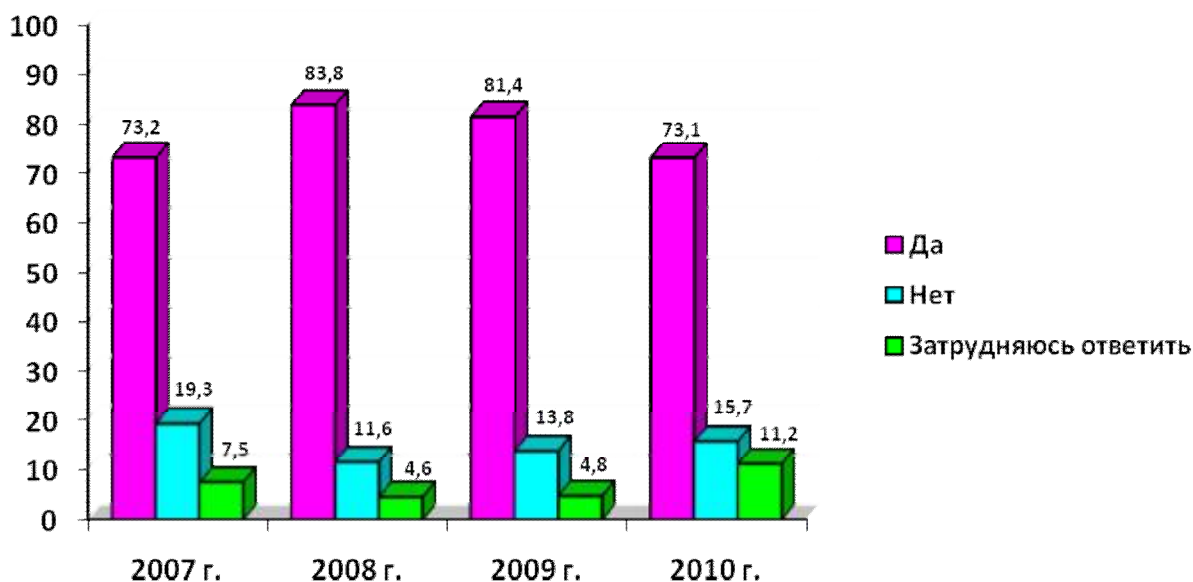
Как и ранее, (в 2007г.- 68,9%, в 2008г. - 55,5%, в 2009г.- 58,1%) более половины 53,0% опрошенных респондентов оценивают свое здоровье как «удовлетворительное. В три раза (с 12,2% в 2007г. до 38,1% в 2010г.) возросло число респондентов оценивающих свое здоровье как «очень хорошее и хорошее», в 2 раза (с 18,9% в 2007г. до 8,9% в 2010г.) снизилось число респондентов, оценивающих свое здоровье как «плохое».

Чаще всего в 52,2% случаях за последние 2-3 года за медицинской помощью респонденты обращались 1-2 раза в году. Далее 3-5 раз в году - 16,1%; более 5 раз в году - 10,8%, не было необходимости - 10,2%; я сам (-а) лечусь - 4,2%, затруднились с ответом 4,0% респондентов и лишь 2,2% респондентов не доверяют врачам.

Больше половины опрошенных респондентов - 69,7% чаще всего обращаются к терапевтам, 21,6% - к акушер-гинекологам, 20,3% - к невропатологам, 15,7% - к окулистам, 12,8% - к врачам общей практики, 12,7% - к стоматологам, 10,9% к кардиологам, 7,0% к хирургам, 6,9% к ЛОР, 6,9% к травматологам, 3,6% к урологам и нефрологам, 2,7% к ревматологам, и к другим специалистам - 10,2% респондентов.

Большая часть обращений в медицинские учреждения 63,9% осуществляются по поводу собственных заболеваний, 43,5% - по причине профилактических обследований, 22,9% - по поводу болезни детей/родственников, 17,3% - для получения медицинских справок, 10,9% проведение иммунизации, 9,8% - по вопросам сохранения здоровья 8,8% - санаторно-курортное лечение, и прочее 0,2%.

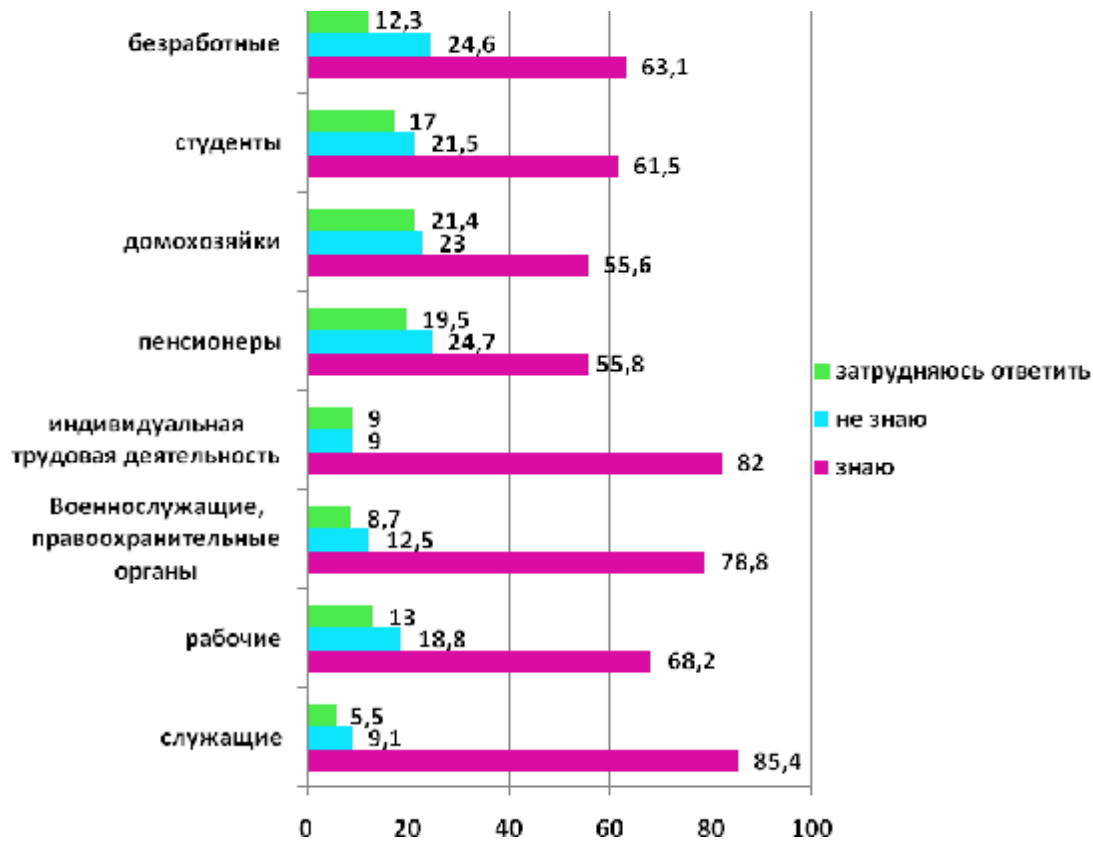
Уровень информированности населения о реализации в округе приоритетного национального проекта «Здоровье» (в %)



73,1% опрошенных знают, что на территории округа ХМАО-Югры реализуется национальный проект «Здоровье»; не знают о его реализации 15,7% респондентов; затруднились ответить 11,2% респондентов.

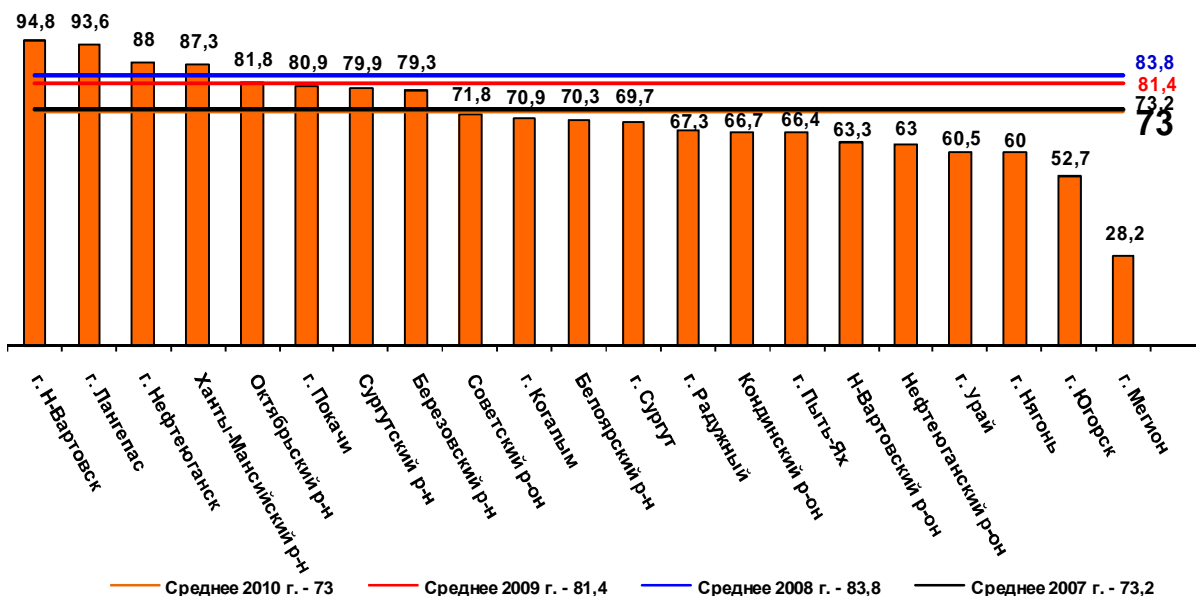
Доля населения, информированного о реализации в ХМАО-Югре приоритетного национального проекта «Здоровье», несколько снизилась с 81,4% в 2009г. до 73,0% при одновременном увеличении доли не информированного населения и затруднившего с ответом с 18,6% до 26,9%.

**Уровень информированности различных социальных групп населения
о реализации в округе приоритетного национального проекта «Здоровье» (в %)**



Наибольшую информированность о ходе реализации ПНП «Здоровье» проявили служащие – 85,4%, индивидуальные предприниматели – 82,0%, военнослужащие и работники правоохранительных органов – 78,8%, 68,2% - рабочие, безработные – 63,2%, студенты – 60,2%. Наименее информированы пенсионеры – 58,8%, домохозяйки 55,6%.

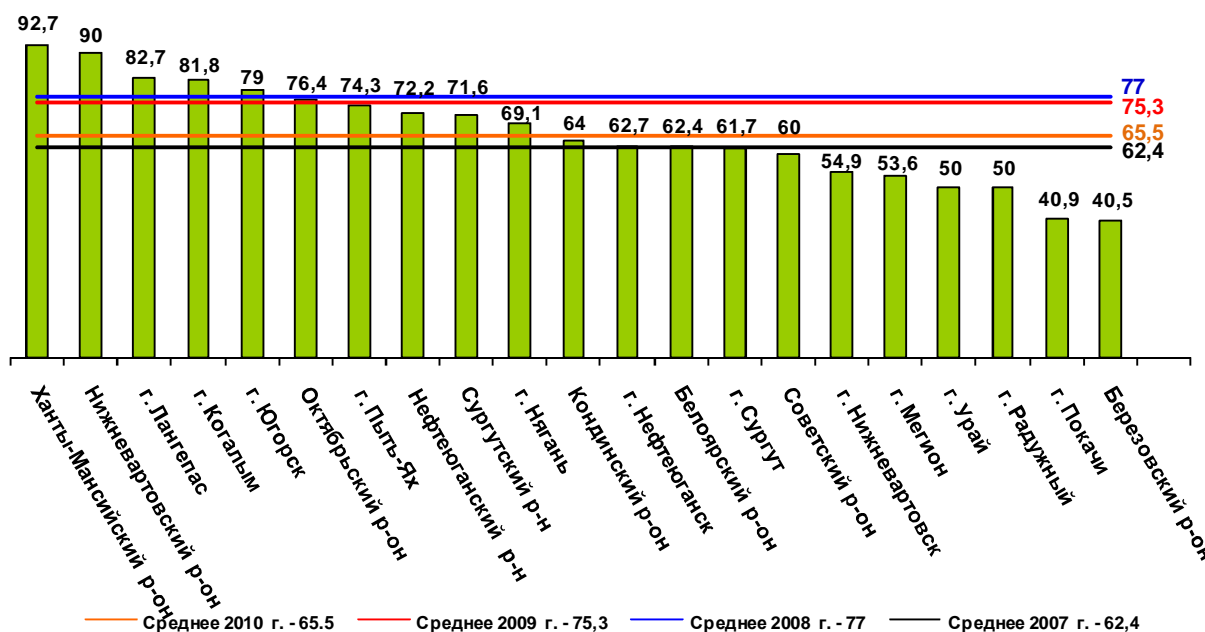
Сравнительное ранжирование территорий ХМАО-Югры по уровню информированности населения о реализации приоритетного национального проекта «Здоровье» за 2007-2010 г.г. (в %)



По территориям округа процент информированности населения о ходе реализации ПНП «Здоровье» колеблется от 28,2% (г. Мегион), до 94,8% (г. Нижневартовск).

Из наиболее значимых мероприятий проведенных в рамках реализации Национального проекта большая часть респондентов указала на «обеспечение населения высокотехнологичной медицинской помощью» – 46,0%, 38,3% респондентов указали на «диспансеризацию работающего населения, затем в порядке убывания на развитие первичной медицинской помощи – 31,6%, программу родовых сертификатов – 25,4%, пропаганду здорового образа жизни – 23,6%, дополнительную вакцинацию – 22,2% и затруднились ответить 17,5% респондентов.

Сравнительный рейтинг качества медицинских услуг по территориям (октябрь 2010г.)

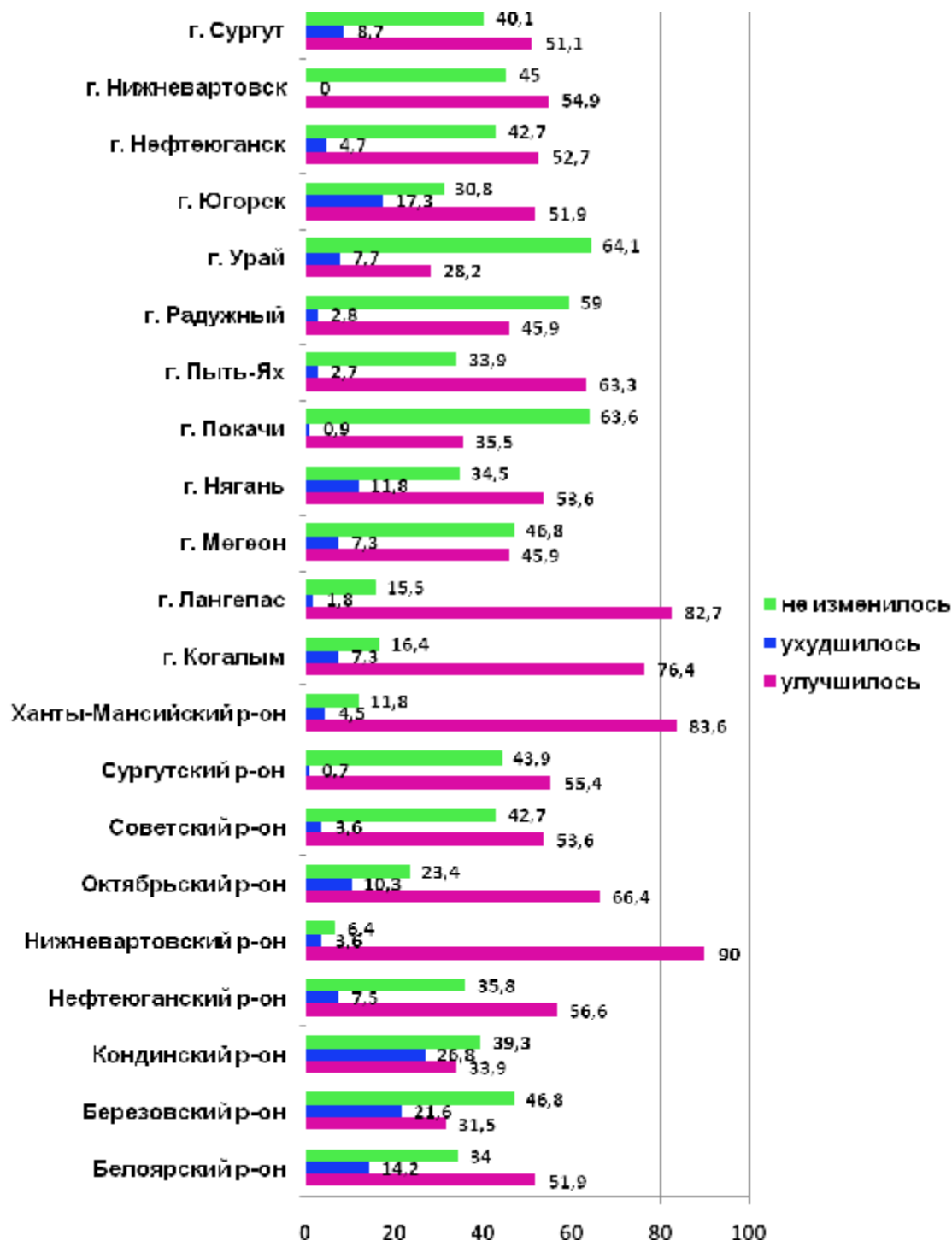


Из числа респондентов отметивших факт изменения качества медицинской помощи 65,5% (в марте 2010г. 85%) указали на ее улучшение.

За последний год по оценке респондентов по изменению качества медицинской помощи, более половины ответили, что «произошли положительные изменения» - (55,9%) , 36,8% указали, что «качество медицинской помощи не изменилось» и лишь 7,3% респондентов указали, что «качество медицинской помощи ухудшилось».



Изменения качества медицинской помощи за последний год в разрезе муниципальных образований округа (в %)

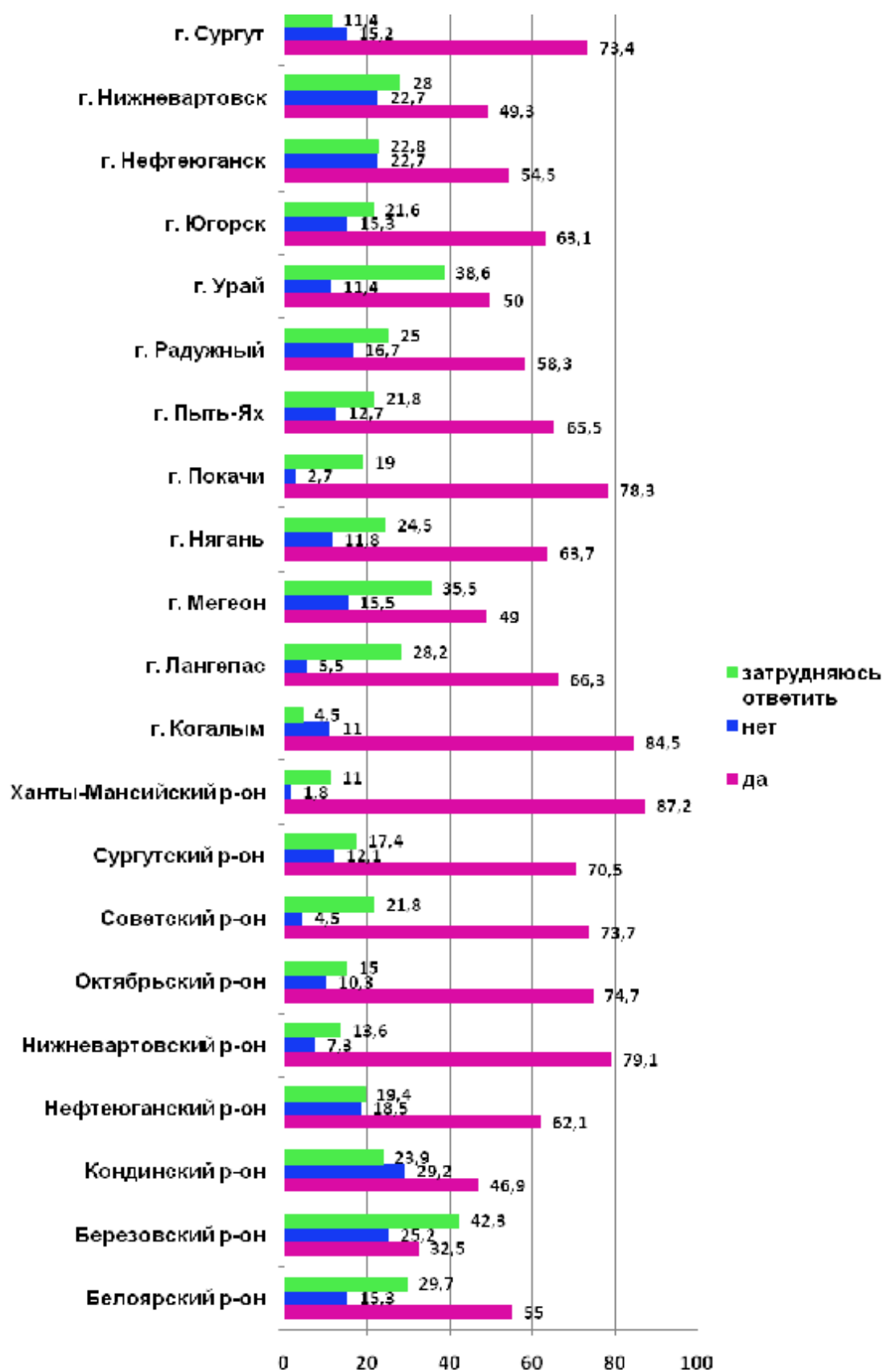


По оценке респондентов наибольшие положительные изменения за последний год отмечены в Нижневартовском (90%), Ханты-Мансийском (83,6%) районах и г. Когалым (76,4%).

Ухудшилось качество медицинской помощи в Кондинском (26,8%), Березовском (21,6%) районах и г. Югорск (17,3%).

По оценке респондентов наибольшие положительные изменения в системе здравоохранения произошли в сфере профилактики: 28,8% указало, что «стало легче привиться», 26,8% - «увеличилось количество информации по вопросам здоровья и профилактики». Так же респонденты указали, что «стали доступнее высокотехнологичные виды медицинской помощи» (24,5%), «стало проще пройти необходимое обследование» (23,0%), 20,7% «стало легче попасть на прием к врачам». и 5,8% респондентов указали, что появились офисы врачей общей практики.

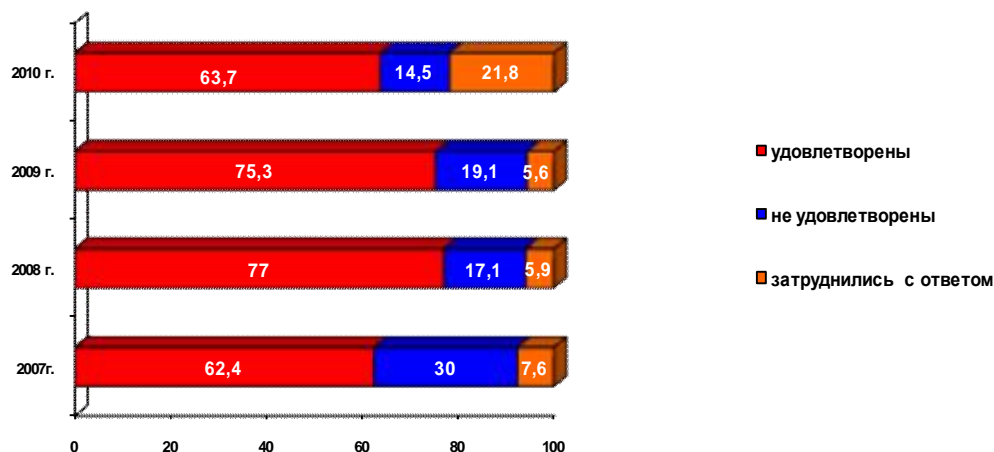
Удовлетворенность качеством оказания медицинских услуг в разрезе муниципальных образований (в %)



Самый высокий уровень удовлетворенности качеством медицинских услуг отмечается в Ханты-Мансийском районе (87,2%), г.Когалым (84,5%) и Нижневартовском районе (79,1%).

Самый высокий уровень неудовлетворенных оказанием качеством медицинских услуг отмечается в Кондинском районе (29,2%), Березовском районе (25,2%), г. Нижневартовске (22,7%) и г. Нижневартовске (22,7%).

Уровень удовлетворенности населения качеством медицинских услуг (в %)

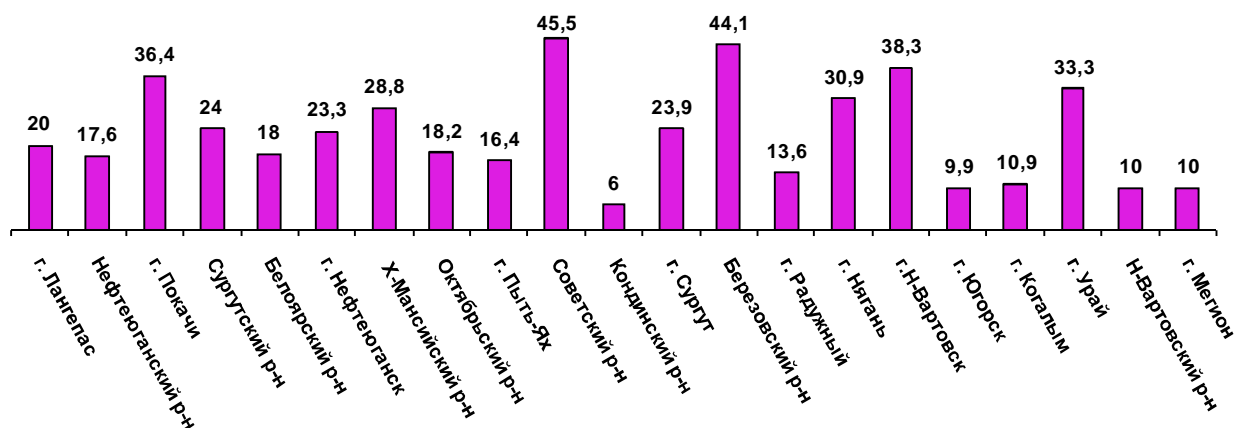


За последний исследуемый период отмечается изменение структуры удовлетворенности качеством медицинской помощи респондентов, принявших участие в исследовании. На фоне снижения долей респондентов удовлетворённых и неудовлетворённых качеством медицинской помощи более чем в четыре раза увеличилось количество граждан, не определившихся по данному вопросу. Данный факт может быть следствием меняющейся системы оценки обществом, как самой системы здравоохранения, так и её роли в сохранении здоровья.

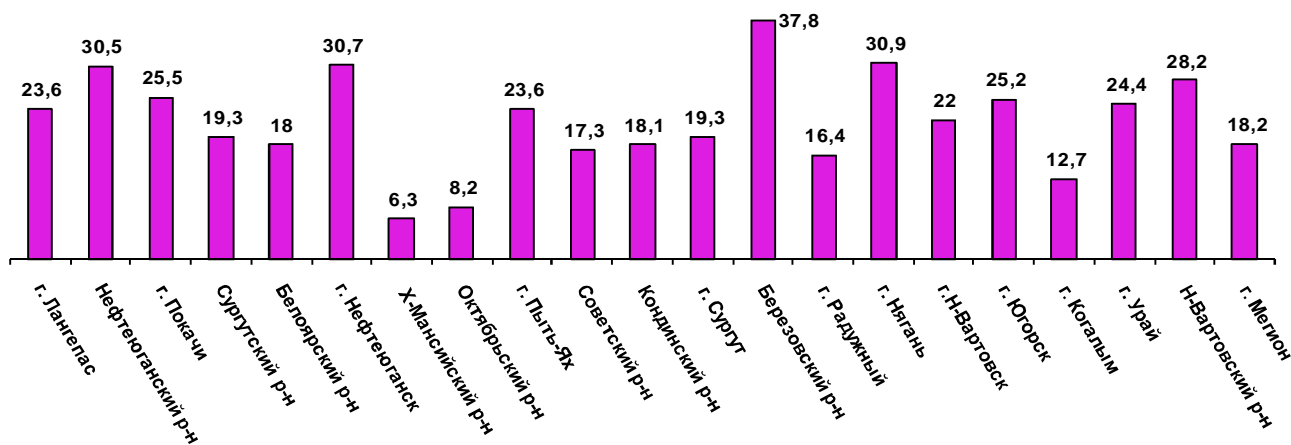
В качестве основных направлений деятельности лечебно-профилактических учреждений неудовлетворяющих посетителей, были указаны следующие медицинские услуги: организация работы регистратуры – 22,2%; организация работы врачебных кабинетов – 21,6%; организация работы диагностических служб – 17,8%; недостаточный объем предоставляемой информации – 10,6%; организация работы лечебных кабинетов – 6,7%; качество выполнения процедур – 6,0%; организация работы восстановительных подразделений – 4,8%. Затруднились с ответом - 31,7% респондентов.

Неудовлетворённость качеством медицинских услуг по территориям и направлениям медицинской деятельности(в %).

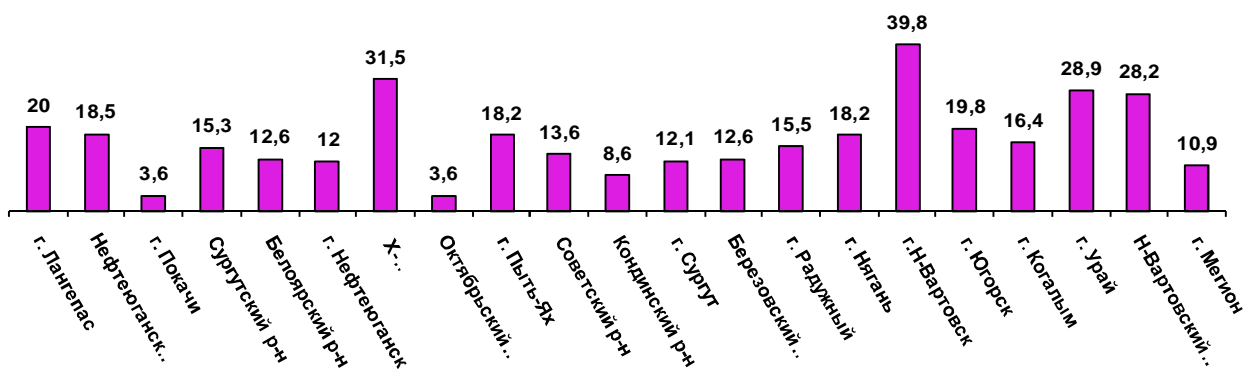
Организация работы регистратуры



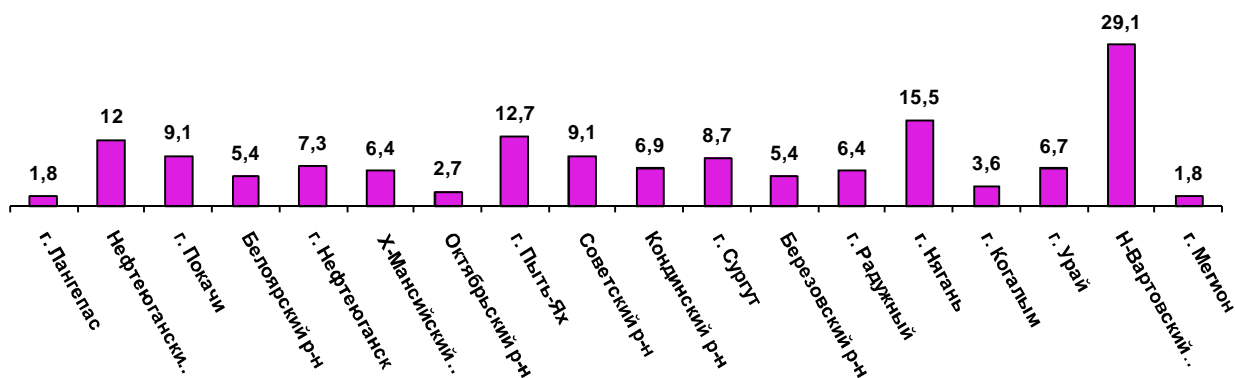
Организация работы врачебных кабинетов



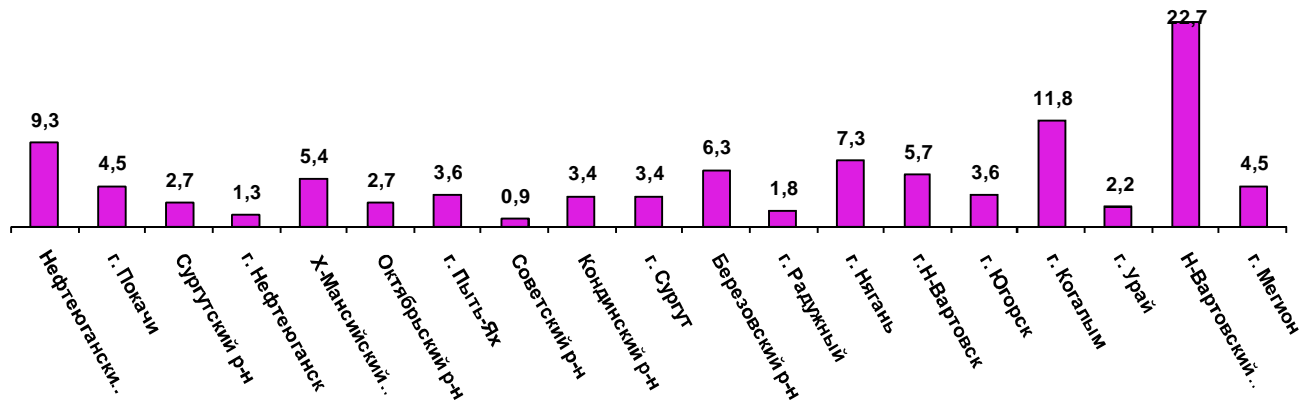
Организация работы диагностических служб



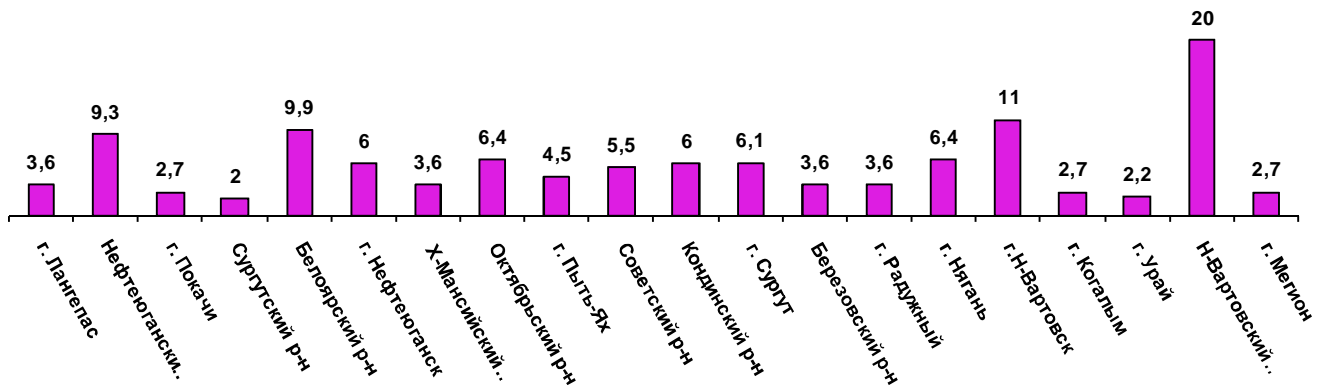
Организация работы лечебных кабинетов



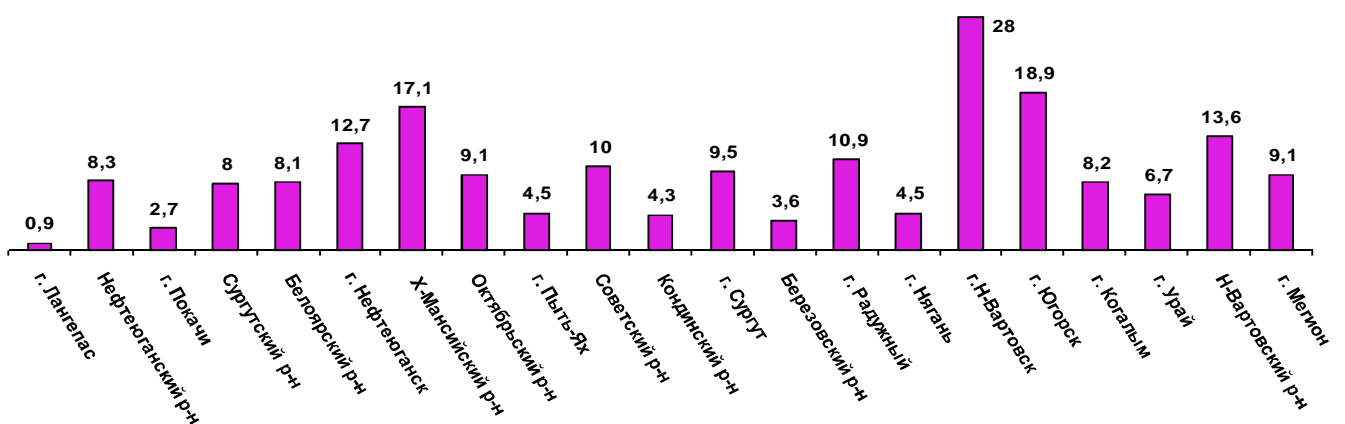
Организация работы восстановительных подразделений



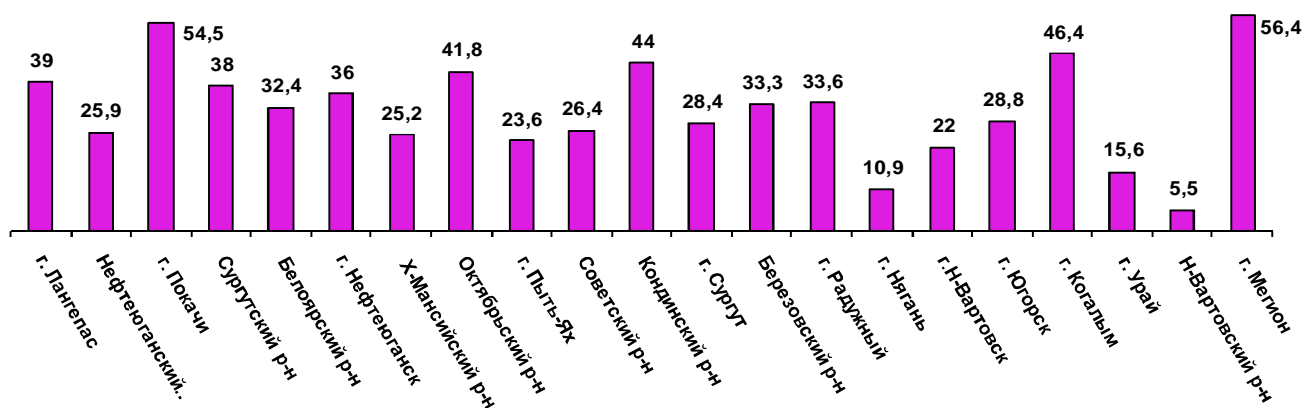
Качество выполнения процедур



Объем предоставляемой информации



Затруднились ответить



В разрезе муниципальных образований Ханты-мансийского автономного округа Югры отмечается следующее:

- Организацией работы регистратуры наиболее неудовлетворенны жители Советского (45,5%), Березовского (44,1%) районов, городов – Нижневартовск (38,3%), г. Покачи (36,4%), г. Урай (33,3%) и г. Нягань (30,9%);
- Организацией работы врачебных кабинетов наиболее неудовлетворенны жители Березовского района (37,8%), городов – Нягань (30,9%), Нефтеюганск (30,7%), жители Нефтеюганского района (30,5%).
- Организацией работы диагностических служб наиболее неудовлетворенны жители таких населенных пунктов, как: г.Нижневартовск (39,8%), г.Урай (28,9%), Нижневартовского района (28,2%).
- Организацией работы лечебных кабинетов наиболее неудовлетворенны жители Нижневартовского района (29%), города Нягань (10,9%) и Нефтеюганского района (10,9%);
- Организацией работы восстановительных подразделений наиболее неудовлетворенны жители Нижневартовского района (22,7%) и г. Когалыма (11,8%).
- Качество выполнения процедур в целом удовлетворительное, за исключением Нижневартовского района, где 20% жителей неудовлетворенны качеством выполнения медицинских процедур и Нижневартовского района 11,0%.
- В таких городах, как Нижневартовск (28%), Югорск (18,9%) и Ханты-Мансийский район (17,1%), жители неудовлетворенны объемом предоставляемой информации.
- Наибольшая часть респондентов затруднивших ответить отмечена в г.Мегионе (56,4%), г.Покачи (54,5%) и г.Когалым (46,4%).

На вопрос обращения респондентов по поводу проблем с организацией медицинского обслуживания в администрацию больницы большинство 89,4% ответили «нет», и только 10,6% - «да».

Сравнительное ранжирование территорий ХМАО-Югры по уровню обращений респондентов в администрацию больницы связанных с проблемами организации медицинского обслуживания (в %)

1.	Березовский р-он	18,9%	12.	Советский р-он	9,1%
2.	Нефтеюганский р-он	18,5%	13.	г. Мегион	9,1%
3.	Сургутский р-он	16,3%	14.	Октябрьский р-он	7,9%
4.	г. Нягань	14,5%	15.	Белоярский р-он	7,5%
5.	г. Сургут	13,6%	16.	Нижневартовский р-он	7,3%
6.	г. Урай	11,9%	17.	г. Покачи	7,3%
7.	Ханты-Мансийский р-он	11,8%	18.	г. Нефтеюганск	7,3%
8.	г. Нижневартовск	11,3%	19.	г. Когалым	6,4%
9.	Кондинский р-он	11,2%	20.	г. Пыть-Ях	5,3%
10.	г. Радужный	10,0%	21.	г. Лангепас	1,8%
11.	г. Югорск	9,6%			

Наибольшая обращаемость респондентов в администрацию больницы по проблемам организации медицинского обслуживания отмечено в Берёзовском районе -18,9% и Нефтеюганском р-не – 18,5%. Это является косвенным показателем недостаточно активной работы проводимой руководством лечебно-профилактического учреждения по прозрачности деятельности учреждения и налаживания социального диалога с населением. Самая низкая обращаемость респондентов в администрацию больницы по проблемам организации медицинского обслуживания в городе Лангепас – 1,8%.

Оценка работы врачей

Должность	Оценка работы врачей			
	неудов.	удов.	хорошо	отлично
Врачи общей практики	127 (13,3%)	186 (19,5%)	417 (43,7%)	224 (23,5%)
Терапевт	193 (12,3)	307 (19,5)	557 (35,4)	517 (32,8)
Стоматолог	121 (5,6)	395 (18,4)	901 (42,0)	727 (34,0)
Кардиолог	104 (6,6)	180 (11,4)	671(42,6)	619 (39,3)
Невропатолог	104 (7,1)	152 (5,8)	607 (41,5)	601 (41,1)
Офтальмолог (окулист)	107 (8,2)	146 (11,3)	597 (46,1)	445 (34,4)
Гинеколог	133 (10,7)	149 (11,9)	555 (44,5)	410 (32,9)
Хирург	104 (9,0)	169 (4,5)	608 (52,3)	280 (24,1)
Травматолог	96 (3,7)	160 (12,6)	615 (48,4)	399 (31,4)
Нефролог/уролог	74 (9,7)	136 (17,8)	368 (48,2)	185 (24,2)
Пульмонолог	101 (8,1)	191 (15,3)	492 (18,6)	462 (17,5)
Ревматолог	85 (11,8)	137 (19,1)	315 (43,9)	181 (25,2)

При оценке работы врачей на «отлично» - наибольшее количество респондентов оценили работу невропатологов (41,1%), на «хорошо» - работу хирургов (52,3%) и на «удовлетворительно» - работу врачей общей практики и терапевтов (19,5%).

На «неудовлетворительно» оценили работу врачей в среднем 8,8% респондентов.

Таким образом, в целом по Ханты-Мансийскому автономному округу Югре уровень оказания медицинских услуг оценивается респондентами на «хорошо».

Кроме того, при проведении исследования изучались пожелания респондентов по улучшению качества медицинского обслуживания. В качестве основных пожеланий были высказаны следующие:

- Постоянно повышать профессиональную подготовку и этику медицинского персонала;
- Оснащать поселковые поликлиники и больницы современной аппаратурой в требуемом количестве;
- Упростить, сделать более доступной систему первичного обращения на прием к специалистам, в том числе к узко профильным;
- Ликвидировать очереди в поликлиниках;
- Диспансерным больным выписывать лекарства и передавать рецепты в аптеку;
- Повысить заинтересованность врачей в сохранении здоровья пациентов;
- Внедрение разработок в области профилактики, диагностики и лечения, пропаганда здорового образа жизни;
- Диагностировать не только заболевание, но и причину возникновения;
- Для работающего населения, чтобы была запись на субботу;
- Укомплектовать лечебно-профилактические учреждения врачами всех специальностей, в том числе узко профильными;
- Улучшить материально-техническое состояние больниц, особенно районных и участковых, оснастить их современным медицинским и диагностическим оборудованием;
- Иметь в аптеках полный перечень медикаментов для льготных категорий пациентов;
- Больше кабинетов УЗИ;
- Внедрить электронную систему карт с индивидуальной базой данных о заболеваниях пациента;
- Повысить заработную плату медицинским работникам;
- В Пыть-Яхе сосредоточить все лечебно-консультативные службы в одном месте;
- Чаще предоставлять санаторно-курортное лечение работникам здравоохранения;
- В рамках ПНП включить обеспечение населения высокотехнологическими медицинскими процедурами.

Выводы:

1. В анкетировании приняли участие 2641 человек различного возраста и рода деятельности.
2. Качеством оказываемых медицинских услуг в округе удовлетворены большинство респондентов: в 2007 году – 62,4%, в октябре 2008 г. - 77% , март 2009 г. - 67,6%, октябре 2009 г. – 75,3%, март 2010 г. – 56,9%, октябрь 2010 г.-63,7%.
3. Из числа респондентов отметивших факт изменения качества медицинской помощи 65,6% указали на ее улучшение.
4. За последний год, более половины респондентов ответили, что произошли положительные изменения - (55,9%) , 36,8% - что качество медицинской помощи не изменилось и лишь 7,3% респондентов указали, что качество медицинской помощи ухудшилось.
5. 73,1% опрошенных знают, что на территории округа ХМАО-Югры реализуется национальный проект «Здоровье»; не знают о его реализации 15,7% респондентов; затруднились ответить 11,2% респондентов.
6. Доля населения, информированного о реализации в ХМАО-Югре приоритетного национального проекта «Здоровье», несколько снизилась с 81,4% в 2009 г. до 73,0% при одновременном увеличении доли не информированного населения и затруднившего с ответом с 18,6% до 26,9%.

7. Наибольшую информированность о ходе реализации ПНП «Здоровье» проявили служащие – 85,4%, индивидуальные предприниматели – 82,0%, военнослужащие и работники правоохранительных органов – 78,8%, 68,2% - рабочие, безработные – 63,2%, студенты – 60,2%. Наименее информированы пенсионеры – 58,8%, домохозяйки 55,6%.

8. По оценке респондентов наибольшие положительные изменения в системе здравоохранения произошли в сфере профилактики: 28,8% указало, что «стало легче привиться», 26,8% - «увеличилось количество информации по вопросам здоровья и профилактики». Так же респонденты указали, что «стали доступнее высокотехнологичные виды медицинской помощи» (24,5%), «стало проще пройти необходимое обследование» (23,0%), 20,7% «стало легче попасть на прием к врачам» и 5,8% респондентов указали, что появились офисы врачей общей практики.

9. В качестве основных направлений деятельности лечебно-профилактических учреждений неудовлетворяющих посетителей, были указаны следующие медицинские услуги: организация работы регистратуры – 22,2%; организация работы врачебных кабинетов – 21,6%; организация работы диагностических служб – 17,8%; недостаточный объем предоставляемой информации – 10,6%.

10. В разрезе муниципальных образований Ханты-мансийского автономного округа Югры отмечается следующее:

- Организацией работы регистратуры наиболее неудовлетворенны жители Советского (45,5%), Березовского (44,1%) районов, городов – Нижневартовск (37%), Ханты-Мансийск (34,2%);
- Организацией работы врачебных кабинетов наиболее неудовлетворенны жители городов – Нягань (41,8%), Ханты-Мансийск (41,4%), жители Октябрьского района (39%), г. Нефтеюганск (32,4%);
- Организацией работы диагностических служб наиболее неудовлетворенны жители таких населенных пунктов, как: г. Нижневартовск (41,9%), Нижневартовского (28,2) и Нефтеюганского (32,7%) районов;
- Организацией работы лечебных кабинетов наиболее неудовлетворенны жители Нижневартовского района (29%), города Нягань (10,9%) и Нефтеюганского района (10,9%);
- Организацией работы восстановительных подразделений наиболее неудовлетворенны жители Нефтеюганского (24,5%) и Нижневартовского (22,7%) районов;
- Качество выполнения процедур в целом удовлетворительное, за исключением Нижневартовского района, где 20% жителей неудовлетворенны качеством выполнения медицинских процедур;
- В таких городах, как Нижневартовск (28%), Югорск (18,9%), Нефтеюганск (12,2%) жители неудовлетворенны объемом предоставляемой информации.

11. Наибольшая обращаемость респондентов в администрацию больницы по проблемам организации медицинского обслуживания отмечено в Березовском районе -18,9% и городе Урай - 15,7%. Это является косвенным показателем недостаточно активной работы проводимой руководством лечебно-профилактического учреждения по прозрачности деятельности учреждения и налаживания социального диалога с населением. Самая низкая обращаемость респондентов в администрацию больницы по проблемам организации медицинского обслуживания в городе Лангепас – 1,8%.

12. Как и ранее, (в 2007г.- 68,9%, в 2008г. - 55,5%, в 2009г.- 58,1%) более половины 53,0% опрошенных респондентов оценивают свое здоровье как «удовлетворительное. В три раза (с 12,2% в 2007г. до 38,1% в 2010г.) возросло число респондентов оценивающих свое здоровье как «очень хорошее и хорошее», в 2 раза (с 18,9% в 2007г. до 8,9% в 2010г.) снизилось число респондентов, оценивающих свое здоровье как «плохое».

13. Наибольшую информированность о ходе реализации ПНП «Здоровье» проявили служащие – 85,4%, индивидуальные предприниматели – 82,0%, военнослужащие и работники правоохранительных органов – 78,8%, 68,2% - рабочие, безработные – 63,2%, студенты – 60,2%. Наименее информированы пенсионеры – 58,8%, домохозяйки 55,6%.

По территориям округа процент информированности населения о ходе реализации ПНП «Здоровье» колеблется от 28,2% (г. Мегион), до 94,8% (г. Нижневартовск).

14. Из наиболее значимых мероприятий проведенных в рамках реализации Национального проекта большая часть респондентов указала на «обеспечение населения высокотехнологичной

медицинской помощью» – 46,0%, 38,3% респондентов указали на «диспансеризацию работающего населения, затем в порядке убывания на развитие первичной медицинской помощи – 31,6%, программу родовых сертификатов – 25,4%, пропаганду здорового образа жизни – 23,6%, дополнительную вакцинацию – 22,2% и затруднились ответить 17,5% респондентов.

15. Больше половины опрошенных респондентов - 69,7% чаще всего обращаются к терапевтам, 21,6% - к акушер-гинекологам, 20,3% - к невропатологам, 15,7% - к окулистам, 12,8% - к врачам общей практики, 12,7% - к стоматологам, 10,9% к кардиологам, 7,0% к хирургам, 6,9% к ЛОР, 6,9% к травматологам, 3,6% к урологам и нефрологам, 2,7% к ревматологам, и к другим специалистам - 10,2% респондентов.

16. Большая часть обращений в медицинские учреждения 63,9% осуществляются по поводу собственных заболеваний, 43,5% - по причине профилактических обследований, 22,9% - по поводу болезни детей/родственников, 17,3% - для получения медицинских справок, 10,9% проведение иммунизации, 9,8% - по вопросам сохранения здоровья 8,8% - санаторно-курортное лечение, и прочее 0,2%.

17. По оценке респондентов наибольшие положительные изменения за последний год отмечены в Нижневартовском (90%), Ханты-Мансийском (83,6%) районах и г. Когалым (76,4%).

Ухудшилось качество медицинской помощи в Кондинском (26,8%), Березовском (21,6%) районах и г. Югорск (17,3%).

18. При оценке работы врачей на «отлично» - наибольшее количество респондентов оценили работу невропатологов (41,1%), на «хорошо» - работу хирургов (52,3%) и на «удовлетворительно» - работу врачей общей практики и терапевтов (19,5%).

На «неудовлетворительно» оценили работу врачей в среднем 8,8% респондентов.

19. По итогам мониторинга за 2007-2010 г.г. по всем основным показателям данного исследования в сравнении с предыдущими годами существенных различий нет.

Главный врач

ПОДПИСАНО

А.В. Владимиров

Исп. Карасев А. А.
Тел. 32-11-28