

УТВЕРЖДАЮ:
Индивидуальный предприниматель
Чулкова Елена Петровна
Чулкова Е.П.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

г. Тула , 2021 г.

Введение

В современном обществе оценка качества оказания медицинских услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любой компании ее персонала. Особое значение она имеет и для сферы медицинского обслуживания населения.

Медицинское обслуживание представляет собой деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарнопротивоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях.

Критерием качества медицинского обслуживания для граждан является общая совокупность всех характеристик, которые подтверждают соответствие действий оказания медицинской помощи необходимым потребностям населения, современным технологиям, медицинской науке, ожиданиям пациента.

Активное развитие системы учреждений медицинского обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности, к числу которых относятся и показатели. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы медицинских услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты медицинского обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества условий оказания услуг организациями медицинского обслуживания в Волгоградской области.

Независимая оценка проводится в соответствии с:

Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 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»;

Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 года № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

приказом 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»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 года № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07 мая 2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2020г. № 52 «О внесении изменений в приложение № 1 и 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».

1. Цель, задачи, объект, предмет, сроки, методы

Целью выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями является:

- Предоставление получателям медицинских услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями.
- Повышение качества предоставляемых получателям медицинских услуг организациями.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- Выявление основных недостатков в работе организаций.
- Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций.

- Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций.

- Повышение конкурентоспособности организаций.

Объект исследования: учреждения, предоставляющие услуги медицинского обслуживания на территории Тульской области.

Предмет исследования: сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья населения по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Цели исследования. Целью независимой оценки качества является предоставление получателям медицинских услуг информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также повышение медицинскими организациями качества реализуемой деятельности:

1) гражданам:

в целях права выбора медицинской организации и врача для себя и/или своих родственников;

для выявления текущего уровня качества оказания услуг организациями медицинского обслуживания;

2) медицинской организации:

в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг, а также в целях повышения качества их деятельности.

3) Министерству здравоохранения Волгоградской области:

для выработки совместных с медицинской организацией действий по улучшению качества условий оказания услуг и др.;

при принятии управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы медицинского обслуживания, проведении конкурсного отбора лучших организаций медицинского обслуживания и т.д.

Перечень организаций предоставлен в Приложении №1.

Методы и инструментарий исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится в отношении 29 медицинских организаций (Приложение № 1) по показателям, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (Приложение № 2).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг в медицинских организациях проводится следующими методами:

1. Объем выборки – 13 550 респондентов.

2. Проведение оценки условий оказания услуг медицинскими организациями по критериям в соответствии с Приложением № 3.

3. Проведение анкетирования пациентов медицинских организаций с использованием анкет, утвержденных приказом Министерства здравоохранения РФ от 13.07.2018 № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (Приложение № 6).

4. Внесение данных анкетирования, в том числе бумажных анкет, на портал nok.rosminzdrav.ru.

5. Обработка и обобщение информации, формирование итоговых отчетных форм, учитывая данные электронного анкетирования на сайте rosminzdrav.ru, в том числе актов о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией и сводных сведений по результатам независимой оценки качества (в формате Excel) в соответствии с Приложением № 4.

6. Расчет рейтинга медицинских организаций по критериям и показателям, учитывая данные электронного анкетирования на сайте rosminzdrav.ru, в том числе в разрезе условий качества оказания услуг, в соответствии с Приложением № 5.

7. Представление готовых материалов в печатном виде (формат А4) и на электронном носителе Заказчику.

Источники информации

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями.

с) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте медицинских организаций, и т.п.).

д) данные электронного анкетирования на сайте rosminzdrav.ru; предоставляются Заказчиком.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»	98,80	100,00	100,00	99,70
2	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	97,80	100,00	100,00	99,34
3	ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	98,80	100,00	99,00	99,24
4	ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	95,80	100,00	100,00	98,74
5	ГУЗ Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	93,30	100,00	100,00	97,99
6	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина»	92,00	100,00	100,00	97,20
7	ГУЗ «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	90,00	100,00	99,00	96,60
8	ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	89,60	100,00	99,00	96,48
9	ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр»	97,80	90,00	100,00	96,34
10	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	96,70	90,00	100,00	96,01

11	ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы»	86,50	100,00	100,00	95,95
12	ГУЗ «Городская больница №7 г. Тулы»	84,40	100,00	100,00	95,32
13	ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	87,50	100,00	96,00	94,65
14	ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»	81,30	100,00	99,00	93,99
15	ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»	77,30	100,00	100,00	93,10
16	ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы»	92,70	100,00	88,00	93,01
17	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	76,00	100,00	100,00	92,80
18	ГУЗ «Городская больница №11 г. Тулы»	86,50	100,00	91,00	92,35
19	ГУЗ «Городская больница №9 г. Тулы»	88,50	90,00	94,00	91,00
20	ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»	66,70	100,00	96,00	88,41
	Итого, среднее значение	88,90	98,50	98,05	95,41

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации» варьируются от 88,41 до 99,70 баллов. Средний итоговый балл по критерию 95,41.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий пребывания в организации (транспортная/ пешая доступность организации, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений);

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	100,00	100,00	100,00	100,00
3	ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	100,00	100,00	99,00	99,70
4	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина»	100,00	99,00	99,00	99,30
5	ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы»	100,00	99,00	99,00	99,30
6	ГУЗ «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	100,00	99,00	98,00	99,00
7	ГУЗ «Городская больница №7 г. Тулы»	100,00	100,00	95,00	98,50
8	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100,00	98,00	97,00	98,30
9	ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»	100,00	98,00	97,00	98,30
10	ГУЗ «Городская больница №9 г. Тулы»	100,00	99,00	89,00	96,30
11	ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»	100,00	90,00	97,00	95,10
12	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	80,00	100,00	100,00	94,00
13	ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100,00	84,00	100,00	93,60
14	ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»	100,00	80,00	99,00	91,70
15	ГУЗ «Городская больница №11 г. Тулы»	100,00	93,00	80,00	91,20
16	ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	100,00	79,00	96,00	90,40
17	ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр»	60,00	100,00	100,00	88,00
18	ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»	60,00	100,00	100,00	86,60
19	ГУЗ Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	80,00	77,00	100,00	84,80

20	ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы»	100,00	78,00	77,00	84,30
	Итого, среднее значение	94,00	93,70	96,10	94,42

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» варьируются от 84,30 до 100 баллов. Среднее значение показателя находится на уровне 94,42 балла.

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина»	100,00	100,00	99,00	99,70
2	ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»	80,00	80,00	100,00	86,00
3	ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы»	80,00	80,00	98,00	85,40
4	ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	80,00	80,00	96,00	84,80
5	ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»	100,00	60,00	100,00	84,00
6	ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	100,00	60,00	100,00	84,00
7	ГУЗ «Городская больница №11 г. Тулы»	80,00	80,00	93,00	83,90
8	ГУЗ Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	100,00	60,00	99,00	83,70
9	ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»	100,00	60,00	98,00	83,40

10	ГУЗ «Городская больница №9 г. Тулы»	100,00	60,00	93,00	81,90
11	ГУЗ «Городская больница №7 г. Тулы»	60,00	80,00	100,00	80,00
12	ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	60,00	80,00	100,00	80,00
13	ГУЗ «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	80,00	60,00	93,00	75,90
14	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	60,00	60,00	100,00	72,00
15	ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр»	60,00	60,00	100,00	72,00
16	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	60,00	60,00	99,00	71,70
17	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	60,00	60,00	92,00	69,60
18	ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»	60,00	60,00	92,00	69,60
19	ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы»	60,00	60,00	88,00	68,40
20	ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	60,00	60,00	50,00	57,00
	Итого, среднее значение	77,00	68,00	94,50	78,65

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» значения показателей варьируются от 57,00 до 99,70 баллов. Средний балл равен 78,68, что свидетельствует о высокой доступности данных учреждений для лиц, имеющих инвалидность.

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	ГУЗ Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	99,00	100,00	100,00	99,60
3	ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»	100,00	100,00	97,00	99,40
4	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100,00	99,00	99,00	99,40
5	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина»	100,00	99,00	99,00	99,40
6	ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»	98,00	100,00	100,00	99,20
7	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	100,00	98,00	100,00	99,20
8	ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	100,00	99,00	98,00	99,20
9	ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	99,00	99,00	99,00	99,00
10	ГУЗ «Городская больница №7 г. Тулы»	99,00	99,00	99,00	99,00
11	ГУЗ «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	98,00	100,00	99,00	99,00
12	ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	99,00	99,00	98,00	98,80
13	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	100,00	100,00	92,00	98,40
14	ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	96,00	100,00	100,00	98,40
15	ГУЗ «Городская больница №9 г. Тулы»	99,00	97,00	97,00	97,80
16	ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»	97,00	96,00	97,00	96,60

17	ГУЗ «Городская больница №1 г. Тулы»	89,00	91,00	86,00	89,20
18	ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы»	89,00	84,00	92,00	87,60
19	ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»	100,00	100,00	0,00	80,00
20	ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр»	100,00	100,00	0,00	80,00
	Среднее значение	98,10	98,00	87,60	95,96

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» варьируются от 80,00 до 100 баллов. Среднее значение находится на уровне 95,96 баллов.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»	100,00	100,00	100,00	100,00
3	ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»	100,00	100,00	100,00	100,00
4	ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр»	100,00	100,00	100,00	100,00
5	ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	100,00	99,00	100,00	99,80
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	99,00	100,00	100,00	99,70
7	ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	99,00	99,00	99,00	99,40
8	ГУЗ «Городская больница №7 г. Тулы»	99,00	99,00	99,00	99,00
9	ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»	99,00	98,00	99,00	98,80
10	ГУЗ «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	99,00	98,00	99,00	98,80
11	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	98,00	99,00	99,00	98,70
12	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100,00	98,00	99,00	98,60
13	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ванькина»	98,00	98,00	99,00	98,50
14	ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	99,00	99,00	98,00	98,50
15	ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	99,00	99,00	98,00	98,50
16	ГУЗ Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	98,00	97,00	97,00	97,30
17	ГУЗ «Городская больница №9 г. Тулы»	93,00	89,00	95,00	93,20
18	ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»	85,00	93,00	93,00	90,60
19	ГУЗ «Городская больница №11 г. Тулы»	89,00	83,00	92,00	89,30
20	ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы»	79,00	82,00	83,00	81,60
	Итого, среднее значение	96,65	96,50	97,45	97,02

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» варьируются от 81,60 до 100,00 баллов. Среднее значение находится на уровне 97,02 баллов.

II. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях

Общий рейтинг учреждений здравоохранения.

Таблица 6

РЕЙТИНГ	Наименование организации здравоохранения	ОБЩИЙ БАЛЛ	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина»	98,82	97,20	99,30	99,70	99,40	98,50
2	ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы»	96,13	95,95	99,30	85,40	100,00	100,00
3	ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»	95,64	99,70	95,10	84,00	99,40	100,00
4	ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	95,25	99,24	99,70	80,00	98,80	98,50
5	ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	94,48	96,48	93,60	84,80	99,00	98,50
6	ГУЗ «Городская больница №7 г. Тулы»	94,36	95,32	98,50	80,00	99,00	99,00
7	ГУЗ Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	93,88	97,99	84,80	83,70	99,60	97,30
8	ГУЗ «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	93,86	96,60	99,00	75,90	99,00	98,80
9	ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	93,45	94,65	90,40	84,00	98,40	99,80
10	ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»	93,42	93,99	91,70	83,40	99,20	98,80
11	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	92,70	96,01	100,00	69,60	99,20	98,70
12	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	92,60	99,34	94,00	72,00	98,40	99,70
13	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	92,10	92,80	98,30	71,70	99,40	98,60
14	ГУЗ «Городская больница №9 г. Тулы»	92,04	91,00	96,30	81,90	97,80	93,20
15	ГУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	90,86	98,74	100,00	57,00	99,20	99,40
16	ГУЗ «Городская больница №11 г. Тулы»	89,19	92,35	91,20	83,90	89,20	89,30
17	ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»	89,14	93,10	86,60	86,00	80,00	100,00
18	ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»	88,70	88,41	98,30	69,60	96,60	90,60

19	ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр»	87,27	96,34	88,00	72,00	80,00	100,00
20	ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы»	82,98	93,01	84,30	68,40	87,60	81,60
	Итого, среднее значение	92,34	95,41	94,42	78,65	95,96	97,02

Итоговый анализ и оценка качества работы организаций здравоохранения позволяет определить лучшие организации по результатам мониторинга.

Среднее значение показателя оценки качества условий оказания услуг по отрасли в целом составляет **92,34** балла.

Среди учреждений здравоохранения Тульской области в первую тройку лидеров вошли следующие организации:

1 место – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я.Ваныкина»- **98,82** балла.

2 место - ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы - **96,13** баллов.

3 место -- ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»- **95,64** балла.

Последние строки рейтинга занимают:

18 место -- ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»- **88,70** баллов.

19 место -- ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр» - **87,27** баллов.

20 место- ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы» - **82,98** балла.

IV. Основные недостатки и рекомендации по результатам независимой оценки качества оказаний услуг организаций здравоохранения

Основные недостатки

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у данных учреждений является недостаточный уровень доступности для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В части организаций нет сменных кресел-колясок, и специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В ходе исследования были выявлены недостатки, касающиеся наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями образовательных услуг, в раздел «Часто задаваемые вопросы».

В целях повышения качества оказания услуг организациями образования рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях образования.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями образования, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений организаций образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Рекомендации по совершенствованию деятельности учреждений

Наименование организации	Рекомендации
1. ГУЗ «Гульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.	Добавить на стенды недостающую информацию о платных услугах.

Д.Я.Ваныкина»	
2. ГУЗ «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	<p>Повысить показатель среднего времени ожидания предоставления услуги.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
3. ГУЗ «Городская больница №3 г. Тулы»	<p>Добавить на стенды недостающую информацию: о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации; о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации; о сроках госпитализации.</p> <p>Повысить показатель среднего времени ожидания предоставления услуги.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками; обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников и условиями оказания услуг</p>
4. ГУЗ «Городская больница №7 г. Тулы»	<p>Добавить на стенды недостающую информацию: о правила госпитализации; сроках госпитализации; правилах предоставления платных медицинских услуг. Добавить на сайт недостающую информацию: о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования выделенных стоянок для</p>

	<p>автотранспортных средств инвалидов и специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре.</p>
<p>5. ГУЗ «Городская больница №9 г. Тулы»</p>	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: о видах медицинской помощи; о правах граждан в сфере охраны здоровья; об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
<p>6. ГУЗ «Городская больница №10 г. Тулы»</p>	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.</p> <p>Добавить на стенды недостающую информацию: о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; правила записи на первичный прием; правила записи на консультацию; правила записи на обследование; правила подготовки к диагностическим исследованиям.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками; обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре.</p>
<p>7. ГУЗ «Городская больница №11 г. Тулы»</p>	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ</p>

	<p>государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность установки специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре.</p>
--	--

<p>8. ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»</p>	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: о правах граждан в сфере охраны здоровья; об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.</p> <p>Добавить на стенды недостающую информацию: о вакантных должностях.</p> <p>Повысить показатель «среднее время ожидания предоставления услуги».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре.</p>
<p>9. ГУЗ Тульской области «Тульская областная клиническая больница»</p>	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год. Добавить на стенды недостающую информацию: о вакантных должностях.</p> <p>Повысить показатель среднего времени ожидания</p>

	<p>предоставления услуги.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
10. ГУЗ «Гульская детская областная клиническая больница»	<p>Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
11. ГУЗ «Гульский областной наркологический диспансер № 1»	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: о. сроках госпитализации.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
12. ГУЗ «Гульский областной онкологический диспансер»	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: сведения об учредителе (учредителях); о структуре и органах управления; об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>Добавить на стенды недостающую информацию: отзывы потребителей услуг; о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей; о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций.</p>

	<p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность обеспечения выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников, а именно при использовании дистанционных способов связи.</p>
13. ГУЗ «Гульский областной перинатальный центр»	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: о сроках госпитализации. Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации, нужно добавить раздел «Часто задаваемые вопросы». Добавить на стенды недостающую информацию: отзывы потребителей услуг.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность установки пандуса; обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников, а именно при использовании дистанционных способов связи.</p>
14. ГУЗ «Гульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: об органах управления; об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год.</p> <p>Повысить показатель среднего времени ожидания</p>

	<p>предоставления услуги.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
<p>15. ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»</p>	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: о правилах записи на консультацию; о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о правах граждан в сфере охраны здоровья. Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации, нужно добавить раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками; обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
<p>16. ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»</p>	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год. Добавить на стенды недостающую информацию: правила записи на первичный прием; правила записи на консультацию; правила записи на обследование; правила подготовки к диагностическим исследованиям.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>

	<p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
17. ГУЗ «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	<p>Добавить на сайт недостающую информацию: о правилах записи на консультацию; правилах записи на обследование; сроках госпитализации.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность обеспечения доступности специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
18. ГУЗ «Детская инфекционная больница №2 г. Тулы»	<p>Добавить на стенды в поликлиниках недостающую информацию: о правилах предоставления платных медицинских услуг; об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты; о перечне оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов).</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность обеспечения наличия сменных кресел-колясок.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
19. ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	<p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
20. ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет»	<p>Добавить на стенды и сайт недостающую информацию, в соответствии с нормативно-правовыми актами.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность обеспечения наличия сменных кресел-колясок, обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>

Приложение 1

**Перечень
медицинских организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации	Адрес электронной почты
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина» Поликлиника для взрослых № 1 Детская поликлиника Стационар для взрослых и детей	 Г. Тула, ул. Мира, д. 31 г. Тула, ул. Мира, д. 11 г. Тула, ул. Мира, д.11	 bsmp@ tularegion.ru
2.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» Поликлиника Стационар Детская поликлиника	 г. Тула, ул. Комсомольская, д. 1 г. Тула, ул. Комсомольская, д. 1 г. Тула, ул. Дегтярева, д. 52	 guz.gbtula2@tularegion.ru
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №3 г. Тулы» Поликлиника Стационар терапевтического профиля	 г. Тула, пос. 2-ой Западный, ул. Пушкина, д. 17 г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Дронова, д. 15	 guz.gb03@tularegion.ru
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №7 г. Тулы» Поликлиника Стационар	 Тульская обл., г. Тула, ул. Коминтерна, д.18 Тульская обл., г. Тула, ул. Тимирязева, д.97а	 guz.gb7.tula@ tularegion.ru
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №9 г. Тулы»		guz.gb9@tularegion.ru

	Поликлиника	г. Тула, Новомедвенский проезд, д.2	
	Стационар	г. Тула, Новомедвенский проезд, д.2	
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №10 г. Тулы»		guz.gbtula10@tularegion.ru
	Поликлиника	г.Тула, 18 проезд, д.104	
	Стационар	г.Тула, 18 проезд, д.104	
7.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №11 г. Тулы»		guz.grb11@tularegion.ru
	Поликлиника	г. Тула, ул. Metallургов, д. 40	
	Стационар	г. Тула, ул. Чаплыгина, д. 13	
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №13 г. Тулы»		guz.gbtula13@tularegion.ru
	Поликлиника	г.Тула, Веневское шоссе д. 1	
	Стационар	г.Тула, Веневское шоссе д. 21	
9.	Государственное учреждение здравоохранения Тульской области «Тульская областная клиническая больница»		guz.tokb2@tularegion.ru
	Стационар	г. Тула, ул. Яблочкова, д. 1а	
	Клинико-диагностический центр	г. Тула, ул. Ф. Энгельса, д. 58	
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница»		guz.tdokb@tularegion.ru
	Стационар	г. Тула, ул. Бондаренко, д. 39	
	Детский консультативно-диагностический центр	г. Тула, ул. Бондаренко, д. 39	
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной наркологический диспансер № 1»		guz.narkdisp1@tularegion.ru
	Поликлиника	г. Тула, ул. Мосина, д. 21	
	Стационар	г. Тула, ул. Мосина, д. 21	
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной онкологический диспансер»		guz.ood.tula@tularegion.ru
	Стационар	г. Тула, ул. Яблочкова, д. 1б	
	Поликлиника	г. Тула, ул. Плеханова, д. 201	
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной перинатальный центр»		guz.toperincentr@tularegion.ru

	Стационар	г. Тула, 2-й проезд Гастелло, д. 19	
	Консультативно-диагностическое отделение		
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»		guz.veteran@tularegion.ru
	Стационар	Веневский район, п.Грицовский, ул.Первомайская, д.28	
	Поликлиника	Веневский район, п.Грицовский, ул.Первомайская, д.28	
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»		guz.kvd@tularegion.ru
	Поликлиника	г. Тула, ул. 1-й проезд Расковой, д. 1	
	Стационар	г. Тула, ул. 1-й проезд Расковой, д. 1	
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»		guz.ob2.tula@tularegion.ru
	Поликлиника	г. Тула. ул. Демьянова, 22	
	Стационар терапевтического и хирургического профиля	Щекинский район, д. Ясная Поляна	
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»		guz.roddom1@tularegion.ru
	Стационар	г.Тула ул.Революции д.4	
	Женская консультация	г.Тула ул.Пушкинская д.28	
18.	Государственное учреждение здравоохранения "Детская городская клиническая больница г. Тулы"		guz.dib2@tularegion.ru
	Поликлиника №1	г. Тула, ул. Марата, д. 47	
	Поликлиника №2	г. Тула, ул. Metallургов, д.26А	
	Поликлиника №3	г. Тула, ул. Оборонная, д. 21	
	Стационар	г. Тула, ул. Кауля, д. 3-4	
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»		guz.dsp1.tula@tularegion.ru
	Отделения №1, №2	г. Тула, ул. Болдина, д.110	
	Отделение №3	г. Тула, ул. Metallургов, д. 9	

20.	Государственное учреждение здравоохранения «Амбулатория п. Рассвет»		guz.ambulatoriya.ras@tula region.ru
	Врачебная амбулатория	Тульская обл., п.Рассвет, д.38	
	Врачебная амбулатория	Тульская обл., п. Плеханово, ул. Заводская, д. 1-а	
	ИТОГО		

Приложение 2

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями *
(в соответствии с приказом Минздрава РФ от 04.05.2018 № 201н
«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»)

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"

N показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"

N показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - Наличие свободных мест ожидания - Состояние гардероба

	<ul style="list-style-type: none"> - Наличие мест для детских колясок (для амбулаторных условий) - Отсутствие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников (для амбулаторных условий) - Доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию)" - Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - Состояние санитарно-гигиенических помещений (удовлетворительное/ неудовлетворительное)" - Доступность питьевой воды; - Санитарное состояние
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

№ показателя	Показатели
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным

	<p>шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"

N показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

N показателя	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри

	медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Приложение 3

Инструментарий независимой оценки

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»

Наименование организации:

Дата и время проведения наблюдения:

ФИО эксперта, тел.:

Таблица 1

Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

№ п / п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
	Наличие информации о:		
1)	Полное наименование		
2)	Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)		
3)	Почтовый адрес		
4)	Дата государственной регистрации		
5)	Сведения об учредителе (учредителях)		
6)	Структура		
7)	Органы управления		
8)	Вакантные должности		
9)	Режим работы		
10)	График работы		
11)	Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг		

12)	Контактные телефоны		
13)	Номера телефонов справочных служб		
14)	Адреса электронной почты		
15)	График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: 15.1. Телефона 15.2. Адреса электронной почты		
16)	Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья		
17)	Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения		
18)	Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека		
19)	Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию		
20)	Отзывы потребителей услуг		
21)	О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)		
22)	О видах медицинской помощи		
23)	О правах граждан в сфере охраны здоровья		
24)	Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья		

25)	О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения		
26)	О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей		
27)	О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций		
28)	О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой		
29)	О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи		
30)	О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи		

31)	Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи		
32)	Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи		
33)	О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год		
34)	О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год		
35)	О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население		
36)	О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население		
37)	О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население		
38)	Правила записи на первичный прием		
39)	Правила записи на консультацию		

40)	Правила записи на обследование		
41)	Правила подготовки к диагностическим исследованиям		
42)	Правила госпитализации		
43)	Сроки госпитализации		
44)	Правила предоставления платных медицинских услуг		
45)	Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты		
46)	Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)		
47)	Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 47.3. График работы		
48)	Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 48.3. График работы и часы приема медицинского работника		

Таблица 2

Показатель № 1.2: Наличие и функционирование на официальном сайте

медицинской организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п / п	Параметры оценки	Отметка о	
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	наличии	функционировании
	телефона		
	электронной почты		
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией		

Рабочая карта № 2

Критерий «Комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 2.: Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнен ии
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	

Рабочая карта № 3

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование медицинской организации: _____

Дата и время проведения наблюдения: _____

ФИО эксперта, тел.: _____

Таблица 1

Показатель № 3.: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Приложение № 4

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 6.1 и 7.1. <i>(для амбулаторных условий)</i> , 5.1 и 6.1 <i>(для стационарных условий)</i>
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с

	<p>В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>предоставления услуг</p>	<p>приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 8.1 и 3, 3.1. (для амбулаторных условий), 2.1, 7.1, 1.3 (для стационарных условий)</p>
		<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги 2.2.1. Среднее время ожидания приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2, 2а, 10.1.1, 10.2.1, 10.3.1 (для амбулаторных условий), 1.1 (для стационарных условий)</p>
		<p>2.2.2. Своевременность предоставления услуги</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 4, 10.1.2, 10.2.2, 10.3.2 (для амбулаторных условий), 1.2 (для стационарных условий)</p>
		<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8 (для амбулаторных условий), 2 и 7 (для стационарных условий)</p>
<p>3.</p>	<p>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p>

	<p><i>здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i></p>	<p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</p>
		<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.3 (для амбулаторных условий), 4.3 (для стационарных условий)</p>
<p>4.</p>	<p>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для</i></p>	<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 3.1.1, 3.1.1а (для амбулаторных условий), 3 (для стационарных условий)</p>
		<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5 (для амбулаторных условий), 8 (для стационарных условий)</p>

	<i>которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.1 (для амбулаторных условий), 12.1 (для стационарных условий)
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11 (для амбулаторных условий), 9 (для стационарных условий)
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12 (для амбулаторных условий), 10 (для стационарных условий)	
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минздрава от 13 июля 2018 г. № 442. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13 (для амбулаторных условий), 11 (для стационарных условий)	