**Результаты независимой оценки качества условий**

**оказания медицинской помощи**

**в ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» в 2021 году**

В рамках проведения мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2021 году, были обследованы подразделения ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница», оказывающие медицинские услуги в амбулаторных и стационарных условиях. В соответствии с Техническим заданием государственного заказчика методом интернет-анкетирования было опрошено 744 респондента (амбулаторные условия – 422, стационарные условия – 322) из числа получателей услуг данной медицинской организации.

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией в 2021 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации здравоохранения | 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 | ОБЩИЙ БАЛЛ | РЕЙТИНГ |
| 1 | ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» | 99,70 | 95,10 | 84,00 | 99,40 | 100,00 | 95,64 | 2 |

В разрезе критериев:

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 |

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации здравоохранения | Показатель 2.1. | Показатель 2.2. | Показатель 2.3. | Итого по крит. 2 |
| 1 | ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» | 100,00 | 90,00 | 97,00 | 95,10 |

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации здравоохранения | Показатель 3.1. | Показатель 3.2. | Показатель 3.3 | Итого по крит. 3 |
| 1 | ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» | 100,00 | 60,00 | 100,00 | 84,00 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации здравоохранения | Показатель 4.1. | Показатель 4.2. | Показатель 4.3 | Итого по крит. 4 |
| 1 | ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» | 100,00 | 100,00 | 97,00 | 99,40 |

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации здравоохранения | Показатель 5.1. | Показатель 5.2. | Показатель 5.3 | Итого по крит. 5 |
| 1 | ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

**Основные выводы по результатам независимой оценки**

**качества условий оказания услуг**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков в условиях оказания услуг медицинской организацией ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница».

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации» были выделены следующие недостатки:**

В ходе фиксации наличия информации об организации на информационных стендах и анализа официального сайта отмечено практически полное соответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности учреждения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

Доля получателей услуг, удовлетворенных информационной открытостью медицинской организации, составила 100,00%

**По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:**

По результатам проведенного наблюдения, в целом по медицинской организации требуемые условия комфортности присутствуют в полном объеме.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг в целом по организации составляет 98,00%,

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом по организации составляет 100,00%.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:**

По результатам проведенного наблюдения выявлено, что подразделения организации не в полной мере оборудованы с учетом доступности прилегающей территории, помещений организации, а также предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Доля получателей услуг из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, принявших участие в опросе, удовлетворенных условиями доступности услуг, составляет в целом по организации 100,00%.

Рекомендовано:

- 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.

**По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:**

Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию составляет 100,00%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг составляет 100,00%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97,00%.

**По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, составляет 100,00%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, составляет в целом по организации 100,00%.

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации, составляет 100,00%.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2021 году, **ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница» получило по совокупности пяти критериев 96,45 баллов и занимает 2 место среди   
20 обследованных организаций.**