**ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы»**

**Выборка**

 В рамках проведения мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2021 году, были обследованы подразделения ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы» оказывающие медицинские услуги в амбулаторных и стационарных условиях. В соответствии с Техническим заданием государственного заказчика методом интернет-анкетирования было опрошено 632 респондента (амбулаторные условия -317, стационарные условия-315) 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 «Городская больница №13 г. Тулы» | 93,99 | 91,70 | 83,40 | 99,20 | 98,80 | 93,42 | 12 |

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 «Городская больница №13 г. Тулы» | 81,30 | 100,00 | 99,00 | 93,99 |

**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 «Городская больница №13 г. Тулы» | 100,00 | 80,00 | 99,00 | 91,70 |

**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 «Городская больница №13 г. Тулы» | 100,00 | 60,00 | 98,00 | 83,40 |

**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 «Городская больница №11 г. Тулы» | 89,00 | 91,00 | 86,00 | 89,20 |

**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 «Городская больница №13 г. Тулы» | 99,00 | 98,00 | 99,00 | 98,80 |

**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 «Городская больница №13 г. Тулы».

**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 было выявлено отсутствие/несоответствие 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 99,00%.

Рекомендовано:

- привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 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". 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;

- добавить на стенды недостающую информацию: о вакантных должностях

**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 80,00%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом по организации составляет 99,00%.

Рекомендовано:

- повысить показатель удовлетворенности временем ожидания предоставления медицинских услуг в целом по организации

**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 98,00%.

Рекомендовано:

- обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в стационаре;

- рассмотреть возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию - 89,0%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 86,00%.

Рекомендовано:

- провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

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

Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, составляет 99,0%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, составляет в целом по организации 98,0%.

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации, составляет 99,0%.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2021 году, ГУЗ «Городская больница №13 г. Тулы» получило по совокупности пяти критериев 93,42 баллов и занимает 12 место среди 20 обследованных организаций.