

## Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной перинатальный центр»

### Выборка

В рамках проведения мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году, были обследованы подразделения ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр», оказывающие медицинские услуги в амбулаторных и стационарных условиях. В соответствии с Техническим заданием государственного заказчика методом личного интервью было опрошено 230 респондентов из числа получателей услуг данной медицинской организации.

**Таблица – 1 Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с оцениваемыми филиалами организаций, в абс. значении (человек)**

Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации	Амбулаторные условия (количество анкет, чел.)		Стационарные условия (количество анкет, чел.)	Всего анкет
		участковые врачи	врачи-специалисты		
<b>Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной перинатальный центр»</b>		-	<b>130</b>	<b>100</b>	<b>230</b>
Стационар	г. Тула, 2-й проезд Гастелло, д. 19	-	-	100	100
Консультативно-диагностическое отделение		-	130	-	130

Фактическая выборка с учетом различных методов сбора первичной информации представлена в табл. 2.

**Таблица – 2 Фактическая выборка по медицинской организации, в абс. значении (человек)**

Наименование медицинской организации	Амбулаторные условия		Стационарные условия		В целом по учреждению
	Заполнено анкет, ед.	в том числе методом личного интервью	Заполнено анкет, ед.	в том числе методом личного интервью	
ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр"	<b>873</b>	130	<b>641</b>	100	<b>1514</b>

## **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией в 2019 году**

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией, представлен в таблице 3.

**Таблица – 3 Значения показателей оценки качества условий оказания услуг ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр» (в среднем по организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений), в баллах**

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
<b>1</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	.- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)	88,1
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; -	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - формы для подачи электронного обращения; -	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ	100 баллов Для расчета формула (1.2)	90,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - возможности записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации (для поликлиник); - возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (для стационаров).	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	94,5

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K<sup>1</sup>)</b>		<b>1</b>			<b>100 баллов</b>	<b>Для расчета K1 пояснения в формуле 6</b>	91,2
<b>2</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - 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	- отсутствуют комфортные условия  - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)  - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие  100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)	100,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
			организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние				
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) <sup>3</sup>	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)	81,0
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов		
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов		
				число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	98,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К<sup>2</sup>)</b>		<b>1</b>			<b>100 баллов</b>	<b>Для расчета К2 пояснения в формуле 6</b>	90,2
<b>3</b>	<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)	80,0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2)	70,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
	прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	48,5
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К<sup>3</sup>)</b>		<b>1</b>				<b>100 баллов</b> Для расчета К3 пояснения в формуле	66,6



№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
					<b>6</b>		
<b>4</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</b>						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	98,5
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	100,0

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	97,5
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K<sup>4</sup>)</b>		<b>1</b>			<b>100 баллов</b>	<b>Для расчета K4 пояснения в формуле 6</b>	<b>98,9</b>
<b>5</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	99,5

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах	Значение показателей по результатам НОК
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	99,5
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	99,5
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K<sup>5</sup>)</b>		<b>1</b>			<b>100 баллов</b>	<b>Для расчета K5 пояснения в формуле 6</b>	<b>99,5</b>
<b>Итого показатель оценки качества по медицинской организации (S)</b>							<b>89,6</b>

## **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 «Тульский областной перинатальный центр».

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

Информация об организации, размещенная на информационных стендах в ее помещениях, соответствует требованиям нормативных правовых актов. В ходе контент-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 94,5%. При этом доля удовлетворенных составляющими данного показателя пациентов, получающих услуги в амбулаторных условиях, составляет 96,0%, доля получателей услуг в стационарных условиях, положительно оценивших данный показатель, составляет 93,0%.

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".

### **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 81,0%, при этом удовлетворены данным показателем всего 63,0% получателей услуг в амбулаторной форме и 99,0% получателей услуг в стационарной форме.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом по организации составляет 98,0% (доля удовлетворенных получателей услуг в амбулаторных условиях – 99,0%, в стационарных – 97,0%).

Рекомендовано:

- рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

### **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 48,5% (для амбулаторных условий – 97,0%, для стационарных – 0%).

Низкая оценка по показателю доступности услуг для инвалидов, сформированному на основании опроса получателей услуг, обусловлена тем, что ни один из пациентов стационарного подразделения не отнес себя к категории инвалидов.

Рекомендовано:

- предпринять меры по повышению доступности услуг организации (включая филиалы) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- при проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

**По критерию «Доброжелательность, вежливость 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 98,5% (в том числе для амбулаторных условий – 99,0%, для стационарных – 98,0%).

Получателей услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия 97,5% (в том числе для амбулаторных условий – 96,0%, для стационарных – 99,0%).

Рекомендовано:

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

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

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, составляет 99,5% (в том числе для амбулаторных условий – 99,0%, для стационарных – 100,0%).

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, составляет в целом по организации 99,5% (в том числе для амбулаторных условий – 99,0%, для стационарных – 100,0%).

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации, составляет 99,5% (в том числе для амбулаторных условий – 99,0%, для стационарных – 100,0%).

Рекомендовано:

- в целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой

оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации).

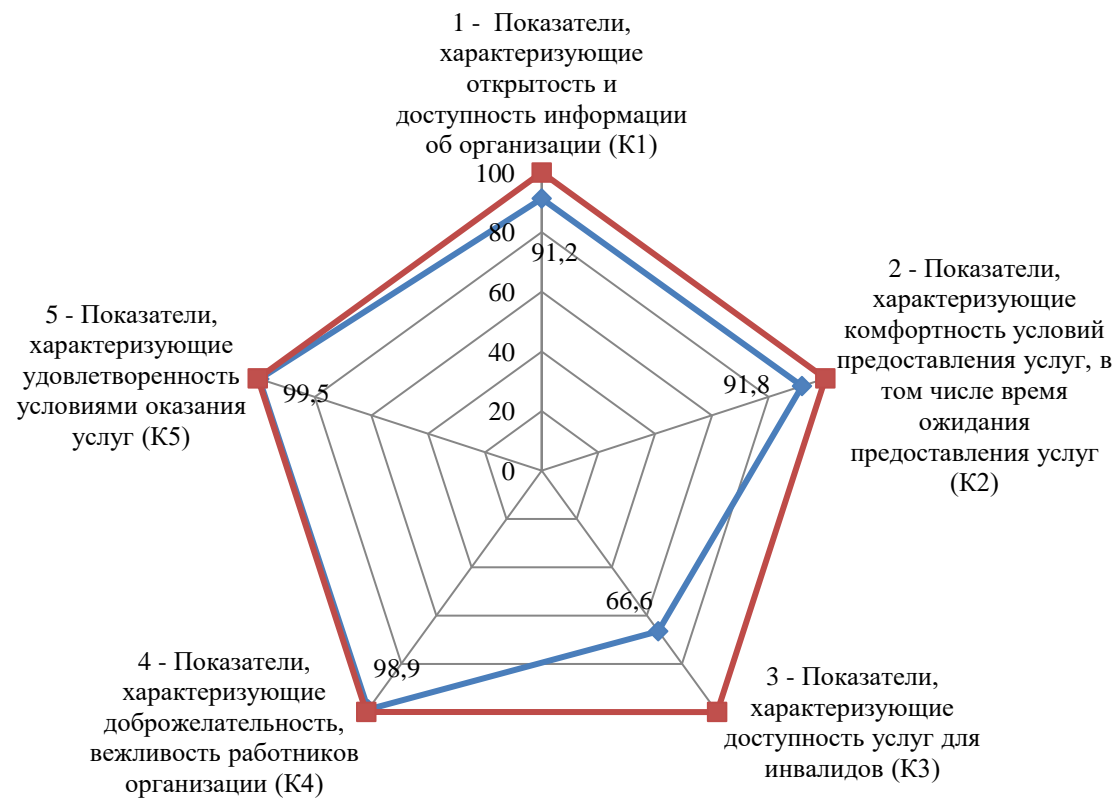
**Пожелания получателей услуг:**

По результатам проведенного опроса получателей услуг (их законных представителей) обследованной медицинской организации, был выделен перечень наиболее волнующих граждан проблем:

- Стационарные условия

- Установить биде в отделении патологии
- Нужна замена кроватей и матрасов (в т.ч. неудобные пружины)
- Нет буфета, кафе
- Не устраивает санитарное состояние туалета

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году, ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр" получило по совокупности пяти критериев 89,6 балла и занимает 19 место среди 32 обследованных организаций.



**Рисунок–1 Значения общих критериев качества условий оказания услуг ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр» в 2019 году**



Таблица – 4 Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)

Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
	Поликлиника	Стационар	
<b>Общая информация о медицинской организации</b>			
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	+	+	+

Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
	Поликлиника	Стационар	
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	+	+	-
<b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>			
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	+	+	+

Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
	Поликлиника	Стационар	
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	+	+	+

Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
	Поликлиника	Стационар	
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,	+	+	-

Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
	Поликлиника	Стационар	
соответствующая занимаемой должности, срок действия)			
47.3. График работы	+	+	+
<b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>			
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	+	+	+
<b>По форме представления информации и присваиваются баллы</b>			
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени			10
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления			10
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме			8
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – обеспечивает простоту и понятность восприятия			10
<b>По форме представления информации присваиваются баллы:</b>			
от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз,	9	9	
от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,	9	9	
от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,	9	9	
от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия	9	9	