

**ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой
медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»**

Выборка

В рамках проведения мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2021 году, были обследованы подразделения ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина», оказывающие медицинские услуги в амбулаторных и стационарных условиях. В соответствии с Техническим заданием государственного заказчика методом интернет-анкетирования было опрошено 936 респондентов (стационарные условия – 368, амбулаторные условия - 568) 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	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина»	97,20	99,30	99,70	99,40	98,50	98,82	1

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 городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ваныкина»	92,0	100,00	100,00	97,2

Итого. 768 человек
18.11.21

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 городская клиническая больница скорой медицинской помощи им.Д.Я.Ванькина»	100,00	99,00	99,00	99,30

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итог о по крит. 3
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я.Ванькина»	100,00	100,00	99,00	99,70

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итог о по крит. 4
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я.Ванькина»	100,00	99,00	99,00	99,40

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/ п	Наименование организации здравоохранения	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итог о по крит. 5
1	ГУЗ «Тульская городская	98,00	98,00	99,00	98,50

клиническая медицинской Д.Я.Ванькина»	больница помощи	скорой им.				
---	--------------------	---------------	--	--	--	--

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 городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина».

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 100,00%.

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";

- привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях медицинской организации, а именно, добавить на стенды недостающую информацию о платных услугах.

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 100,0%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом по организации составляет 100,0%.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов».

По результатам проведенного наблюдения выявлено, что в организации в полной мере обеспечены условия для данной категории потребителей услуг.

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 99,0%.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:

Получателей услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг составляет 100,0%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия 100,0%.

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, составляет 98,0%.

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 «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» получило по совокупности пяти критериев 98,84 балла и занимает 1 место среди 20 обследованных организаций.