

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»
(ООО «ГЭПИЦентр-2»)

УДК: 303.424(470.312)::[614.2]

Рег. № _____

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ГЭПИЦентр-2»



_____ В.В. Дрягин

_____ 2019 г.

**ОТЧЕТ
О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ
ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ В 2019 ГОДУ
(итоговый)**

государственный контракт № 2019.281578 от «24» июля 2019 г.

Руководитель исследования

Кузнецова

Е.А. Кузнецова

Тула 2019

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель
исследования, специалист


_____ подпись, дата

Е.А. Кузнецова
(введение, раздел 2)

Исполнители:
Ведущий специалист-
эксперт


_____ подпись, дата

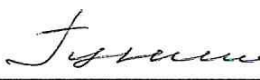
И.Б. Соловейкина
(раздел 3)

Руководитель отдела
проектов


_____ подпись, дата

И.И. Терехова
(раздел 1)

Нормоконтроль


_____ подпись, дата

Т.И. Гунина

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4 стр.
I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	6 стр.
1. Перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, объем выборочной совокупности респондентов	6 стр.
2. Параметры выборочной совокупности респондентов	8 стр.
3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	8 стр.
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО МЕДИЦИНСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ	11 стр.
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА (ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ)	13 стр.
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	20 стр.
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	25 стр.
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	32 стр.
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	35 стр.
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	38 стр.

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом № 2019.281578 от «24» июля 2019 г. по заказу Министерства здравоохранения Тульской области ООО «ГЭПИЦентр-2» (далее также – оператор) в августе – октябре 2019 года были оказаны услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году.

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обуславливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности медицинских организаций, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей медицинской помощи дополнительной информацией о качестве работы организаций здравоохранения.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в субъектах Российской Федерации регламентированы Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.07.2014 № 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 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения 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 04.05.2018 № 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 13.07.2018 № 442 «Об организации работы 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «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».

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, объем выборочной совокупности респондентов

Перечень медицинских организаций Тульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году (далее также – НОК), и количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица - 1 Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Амбулаторные условия (количество анкет, чел.)	Стационарные условия (количество анкет, чел.)	Всего анкет
1	Государственное учреждение здравоохранения «Алексинская районная больница № 1 им. профессора В.Ф. Снегирева»	875	909	1784
2	Государственное учреждение здравоохранения «Белевская центральная районная больница»	635	302	937
3	Государственное учреждение здравоохранения «Богородицкая центральная районная больница»	455	332	787
4	Государственное учреждение здравоохранения «Веневская центральная районная больница»	620	348	968
5	Государственное учреждение здравоохранения «Донская городская больница № 1»	449	398	847
6	Государственное учреждение здравоохранения «Дубенская центральная районная больница»	777	162	939
7	Государственное учреждение здравоохранения «Ефремовская районная больница им. А.И. Козлова»	569	414	983
8	Государственное учреждение здравоохранения «Заокская центральная районная больница»	246	581	827
9	Государственное учреждение здравоохранения «Кимовская центральная районная больница»	438	612	1050
10	Государственное учреждение здравоохранения «Киреевская центральная районная больница»	451	336	787
11	Государственное учреждение здравоохранения «Куркинская центральная районная больница»	469	264	733
12	Государственное учреждение здравоохранения «Ленинская районная больница»	625	611	1236
13	Государственное учреждение здравоохранения «Амбулатория п. Рассвет»	710	-	710
14	Государственное учреждение здравоохранения «Новомосковская городская клиническая больница»	840	685	1525
15	Государственное учреждение здравоохранения «Одоевская центральная районная больница им. П.П. Белоусова»	701	643	1344
16	Государственное учреждение здравоохранения «Плавская центральная районная больница им. С.С. Гагарина»	390	495	885

№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Амбулаторные условия (количество анкет, чел.)	Стационарные условия (количество анкет, чел.)	Всего анкет
17	Государственное учреждение здравоохранения «Суворовская центральная районная больница»	727	610	1337
18	Государственное учреждение здравоохранения «Тепло-Огаревская центральная районная больница»	511	174	685
19	Государственное учреждение здравоохранения "Узловская районная больница"	538	599	1137
20	Государственное учреждение здравоохранения «Щекинская районная больница»	1470	996	2466
21	Государственное учреждение здравоохранения «Ясногорская районная больница»	634	167	801
22	Государственное учреждение здравоохранения Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	754	833	1587
23	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница»	653	901	1554
24	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	825	657	1482
25	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной онкологический диспансер»	551	530	1081
26	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной перинатальный центр»	873	641	1514
27	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда»	419	522	941
28	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	1421	809	2230
29	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	596	399	995
30	Государственное учреждение здравоохранения «Родильный дом №1 г. Тулы им. В.С. Гумилевской»	598	606	1204
31	Государственное учреждение здравоохранения «Детская инфекционная больница №2 г. Тулы»	919	836	1755
32	Государственное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Тулы»	745	-	745
Итого		21484	16372	37856

2. Параметры выборочной совокупности респондентов

Выборка респондентов сформирована из числа пациентов, которые:

- заполнили в течение 2019 года интерактивную анкету на официальных сайтах органов государственной власти Тульской области в сфере охраны здоровья и всех медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в сети Интернет;

- приняли участие в опросе, проведенном оператором в медицинских организациях Тульской области, в отношении которых проводилась НОК в 2019 году, методом личного интервью (face-to-face).

Сбор информации о качестве условий оказания услуг методом личного интервью осуществлялось по каждой организации, указанной в табл. 1, путем личного посещения всех ее подразделений и в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями.

3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (см. табл. 2-6).

Таблица 2

Показатели, характеризующие критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

№ пп	Показатель
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: - формы для подачи электронного обращения; - 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 уведомлений (для стационаров).
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)

**Показатели, характеризующие критерий 2
«Комфортность условий предоставления услуг, включая время
ожидания предоставления медицинской услуги»**

№ пп	Показатель
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - 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 организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - 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)

**Показатели, характеризующие критерий 3
«Доступность услуг для инвалидов»**

№ пп	Показатель
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 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)

Таблица 5

Показатели, характеризующие критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

№ пп	Показатель
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)

Таблица 6

**Показатели, характеризующие критерий 5
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ пп	Показатель
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)

Расчет значений показателей НОК осуществлен в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг организациями послужили:

- официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационные стенды в помещениях организаций;

- результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО МЕДИЦИНСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

В табл. 7-9 представлены значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. Расчет сделан, в том числе для амбулаторных и стационарных подразделений медицинских организаций, подлежащих НОК в 2019 году.

Рейтинг медицинских организаций Тульской области представлен в табл. 8 и на рис. 1.

Таблица – 7 Значения показателей оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

Место в рейтинге	Наименование медицинской организации	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг								
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3						
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки																				
1	ГУЗ "Тулльская детская областная клиническая больница"	87,3	90,0	97,5	100,0	79,5	95,0	90,3	100,0	80,0	99,0	91,7	99,5	98,5	97,5	99,0	98,5	97,0	98,5	99,0	98,6	
2	ГУЗ "Тулльская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого"	93,7	90,0	99,0	100,0	93,5	98,5	97,0	90,0	60,0	95,5	79,7	100,0	98,0	96,5	98,5	97,0	98,5	98,1			
3	ГУЗ "Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова"	93,5	90,0	99,5	100,0	99,0	98,5	99,2	60,0	80,0	99,0	79,7	100,0	99,5	99,0	99,6	97,5	98,5	98,2			
4	ГУЗ "Амбулатория п.Рассвет"	92,7	90,0	96,0	100,0	91,0	95,0	94,9	80,0	60,0	97,0	77,1	100,0	99,0	97,0	99,0	97,0	96,0	99,0	97,8		
5	ГУЗ "Тулский областной клинический кожно-венерологический диспансер"	92,6	91,1	90,0	100,0	90,0	97,5	95,3	80,0	60,0	93,5	76,1	99,5	99,5	97,5	99,1	98,5	99,0	98,5	98,6		
6-7	ГУЗ Тульской области "Тулльская областная клиническая больница"	92,5	85,6	100,0	100,0	81,5	92,5	90,4	100,0	60,0	95,5	82,7	98,5	98,5	97,0	98,2	98,0	96,5	98,5	98,0		
6-7	ГУЗ "Ленинская районная больница"	92,5	89,0	100,0	99,0	96,5	95,5	97,0	60,0	60,0	100,0	72,0	99,0	99,0	97,5	98,7	98,5	99,0	99,5	99,1		
8	ГУЗ "Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы"	92,4	89,8	90,0	100,0	83,0	99,0	92,9	80,0	60,0	100,0	78,0	99,0	99,0	98,0	98,8	98,0	99,0	99,0	98,7		
9	ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской"	92,1	86,4	90,0	100,0	92,5	94,0	95,2	80,0	60,0	94,5	76,4	97,0	99,0	100,0	98,4	99,5	96,0	99,5	98,8		
10-11	ГУЗ "Суворовская"	91,9	89,8	90,0	100,0	96,5	96,5	97,6	80,0	60,0	97,5	77,3	98,5	97,0	86,0	95,4	96,5	97,0	96,5	96,6		

Место в рейтинге	Наименование медицинской организации	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки			1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
		1.1	1.2	1.3	К1	2.1	2.2	2.3	К2	3.1	3.2	3.3	К3	4.1	4.2	4.3	К4	5.1	5.2	5.3	К5
10-11	центральная районная больница "Щекинская районная больница"	79,2	90,0	98,0	90,0	100,0	96,0	95,0	96,9	80,0	60,0	97,0	77,1	98,5	98,0	97,0	98,0	96,5	98,0	98,0	97,6
12	ГУЗ "Куркинская центральная районная больница"	91,5	90,0	100,0	94,5	79,0	96,5	100,0	92,3	60,0	60,0	100,0	72,0	100,0	100,0	98,0	99,6	100,0	100,0	100,0	100,0
13-14	ГУЗ "Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова"	85,2	100,0	96,5	94,2	100,0	96,0	89,5	95,3	80,0	80,0	91,0	83,3	93,0	93,0	97,5	93,9	89,5	90,0	91,0	90,4
13-14	ГУЗ "Тульский областной наркологический диспансер № 1"	85,6	90,0	98,0	91,9	100,0	95,5	99,5	98,1	60,0	60,0	95,0	70,5	99,5	98,5	90,0	97,2	98,0	99,5	100,0	99,3
15	ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница"	89,4	100,0	97,5	95,8	100,0	85,0	92,0	91,6	80,0	60,0	89,0	74,7	97,5	97,0	95,0	96,8	97,5	96,5	98,5	97,8
16	ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда"	70,0	100,0	98,5	90,4	100,0	75,0	96,0	88,8	80,0	60,0	95,5	76,7	99,0	99,0	94,5	98,1	95,5	93,5	98,0	96,4
17	ГУЗ "Узловская районная больница"	84,7	90,0	98,0	91,6	100,0	96,5	89,0	95,3	60,0	60,0	90,5	69,2	96,5	96,5	98,5	96,9	96,5	94,5	97,5	96,6
18	ГУЗ "Веневская центральная районная больница"	83,9	90,0	99,5	92,0	100,0	95,5	91,5	95,7	60,0	60,0	86,5	68,0	98,5	92,5	97,5	95,9	96,0	98,0	98,5	97,7
19	ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр"	88,1	90,0	94,5	91,2	100,0	81,0	98,0	91,8	80,0	70,0	48,5	66,6	98,5	100,0	97,5	98,9	99,5	99,5	99,5	99,5
20	ГУЗ "Плавская центральная районная больница им.С.С.Гагарина"	81,8	60,0	100,0	82,5	79,0	83,0	100,0	86,9	80,0	60,0	99,0	77,7	99,5	100,0	100,0	99,8	99,5	100,0	100,0	99,9
21	ГУЗ "Белевская центральная районная больница"	77,1	100,0	92,0	89,9	100,0	91,0	93,0	94,3	60,0	60,0	87,5	68,3	98,0	96,5	94,5	96,7	96,5	93,5	96,0	95,7
22	ГУЗ "Звожская"	78,0	100,0	95,5	91,6	97,5	88,5	94,0	92,9	60,0	60,0	85,5	67,7	97,5	98,0	99,0	98,0	96,5	82,5	98,0	94,5

Место в рейтинге	Наименование медицинской организации	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих процесс оказания помощи пациентам	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
			1.1	1.2	1.3	K1	2.1	2.2	2.3	K2	3.1	3.2	3.3	K3	4.1	4.2	4.3	K4	5.1	5.2	5.3
23-25	центральная районная больница ГБУЗ Тульской области "Киреевская центральная районная больница"	88,8	86,9	90,0	93,5	90,5	97,0	85,0	87,5	89,4	80,0	60,0	82,0	97,0	97,5	99,0	97,6	94,5	89,0	96,0	94,2
23-25	ГБУЗ "Ясногорская районная больница"	88,8	71,2	90,0	96,0	86,8	100,0	96,0	88,5	95,0	80,0	60,0	85,5	96,5	97,0	99,5	97,3	86,5	91,0	94,5	91,4
23-25	ГБУЗ "Дубенская центральная районная больница"	88,8	85,6	60,0	99,5	83,5	100,0	93,5	94,0	95,6	60,0	60,0	94,0	60,0	98,0	98,0	98,1	95,5	96,5	97,0	96,5
26	ГБУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева"	88,7	73,3	100,0	99,5	91,8	100,0	94,0	92,5	95,4	60,0	60,0	69,0	99,0	97,5	99,5	98,5	95,0	96,0	94,5	95,0
27	ГБУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница"	88,6	77,1	90,0	95,0	88,1	100,0	96,0	93,5	96,5	60,0	60,0	89,5	98,5	96,5	97,0	97,4	89,0	93,5	93,5	92,2
28	ГБУЗ "Тульский областной онкологический диспансер"	88,3	80,9	90,0	90,5	87,5	93,0	77,5	93,5	87,0	60,0	60,0	97,0	99,5	99,0	91,0	97,6	97,5	99,0	98,5	98,3
29	ГБУЗ "Донская городская больница №1"	87,7	62,3	100,0	97,5	87,7	100,0	91,0	88,5	93,0	80,0	60,0	86,0	94,0	94,5	83,0	92,0	92,0	90,5	93,0	92,2
30	ГБУЗ "Кимовская центральная районная больница"	87,5	68,6	90,0	95,0	85,6	100,0	93,5	90,5	94,6	60,0	60,0	90,5	97,5	95,5	92,0	95,6	92,5	90,5	93,5	92,6
31	ГБУЗ "Детская городская клиническая больница г. Тулы"	87,4	72,5	90,0	95,5	87,0	100,0	85,5	91,0	91,5	80,0	60,0	64,5	93,0	98,5	89,5	94,5	94,5	96,0	98,0	96,6
32	ГБУЗ "Новомосковская городская клиническая больница"	84,7	82,6	90,0	89,0	87,4	100,0	83,0	78,5	86,8	60,0	60,0	76,5	94,0	95,5	95,0	94,8	90,0	81,5	93,0	89,8

Таблица – 8 Рейтинги медицинских организаций в соответствии с итоговым показателем оценки качества условий оказания услуг (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

Место в рейтинге	Наименование медицинской организации	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией	К1 «Открытость и доступность информации об организации»	К2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»	К3 «Доступность услуг для инвалидов»	К4 «Доброежелательность, вежливость работников медицинской организации»	К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
1	ГУЗ "Тульская детская областная клиническая больница"	94,4	92,2	90,3	91,7	99,2	98,6
2	ГУЗ "Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого"	93,7	95,2	97,0	79,7	98,5	98,1
3	ГУЗ "Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова"	93,5	90,8	99,2	79,7	99,6	98,2
4	ГУЗ "Амбулатория п.Рассвет"	92,7	94,9	94,9	77,1	99,0	97,8
5	ГУЗ "Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер"	92,6	94,1	95,3	76,1	99,1	98,6
6-7	ГУЗ Тульской области "Тульская областная клиническая больница"	92,5	93,5	90,4	82,7	98,2	98,0
6-7	ГУЗ "Ленинская районная больница"	92,5	95,7	97,0	72,0	98,7	99,1
8	ГУЗ "Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы"	92,4	93,5	92,9	78,0	98,8	98,7
9	ГУЗ "Родильный дом №1 г. Тулы имени В.С. Гумилевской"	92,1	91,7	95,2	76,4	98,4	98,8
10-11	ГУЗ "Суворовская центральная районная больница"	91,9	92,7	97,6	77,3	95,4	96,6
10-11	ГУЗ "Щекинская районная больница"	91,9	90,0	96,9	77,1	98,0	97,6
12	ГУЗ "Куркинская центральная районная больница"	91,7	94,5	92,3	72,0	99,6	100,0
13-14	ГУЗ "Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова"	91,4	94,2	95,3	83,3	93,9	90,4
13-14	ГУЗ "Тульский областной	91,4	91,9	98,1	70,5	97,2	99,3

Место в рейтинге	Наименование медицинской организации	Итоговый показатель оценки качества услуг медицинской организацией	К1 «Открытость и доступность информации об организации»	К2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»	К3 «Доступность услуг для инвалидов»	К4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
	наркологический диспансер № 1"						
15	ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница"	91,3	95,8	91,6	74,7	96,8	97,8
16	ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда"	90,1	90,4	88,8	76,7	98,1	96,4
17	ГУЗ "Узловская районная больница"	89,9	91,6	95,3	69,2	96,9	96,6
18	ГУЗ "Веневская центральная районная больница"	89,8	92,0	95,7	68,0	95,9	97,7
19	ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр"	89,6	91,2	91,8	66,6	98,9	99,5
20	ГУЗ "Плавская центральная районная больница им.С.С.Гагарина"	89,4	82,5	86,9	77,7	99,8	99,9
21	ГУЗ "Белевская центральная районная больница"	89,0	89,9	94,3	68,3	96,7	95,7
22	ГУЗ "Заокская центральная районная больница"	88,9	91,6	92,9	67,7	98,0	94,5
23-25	ГУЗ Тульской области "Киреевская центральная районная больница"	88,8	90,5	89,4	72,6	97,6	94,2
23-25	ГУЗ "Ясногорская районная больница"	88,8	86,8	95,0	73,7	97,3	91,4
23-25	ГУЗ "Дубенская центральная районная больница"	88,8	83,5	95,6	70,2	98,1	96,5
26	ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева"	88,7	91,8	95,4	62,7	98,5	95,0
27	ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница"	88,6	88,1	96,5	68,9	97,4	92,2
28	ГУЗ "Тульский областной онкологический диспансер"	88,3	87,5	87,0	71,1	97,6	98,3
29	ГУЗ "Донская городская	87,7	87,7	93,0	73,8	92,0	92,2

Место в рейтинге	Наименование медицинской организации	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией	К1 «Открытость и доступность информации об организации»	К2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»	К3 «Доступность услуг для инвалидов»	К4 «Доброжелательность, вежливость, работнической организации»	К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
	больница №1"						
30	ГУЗ "Кимовская центральная районная больница"	87,5	85,6	94,6	69,2	95,6	92,6
31	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	87,4	87,0	91,5	67,4	94,5	96,6
32	ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница"	84,7	87,4	86,8	65,0	94,8	89,8

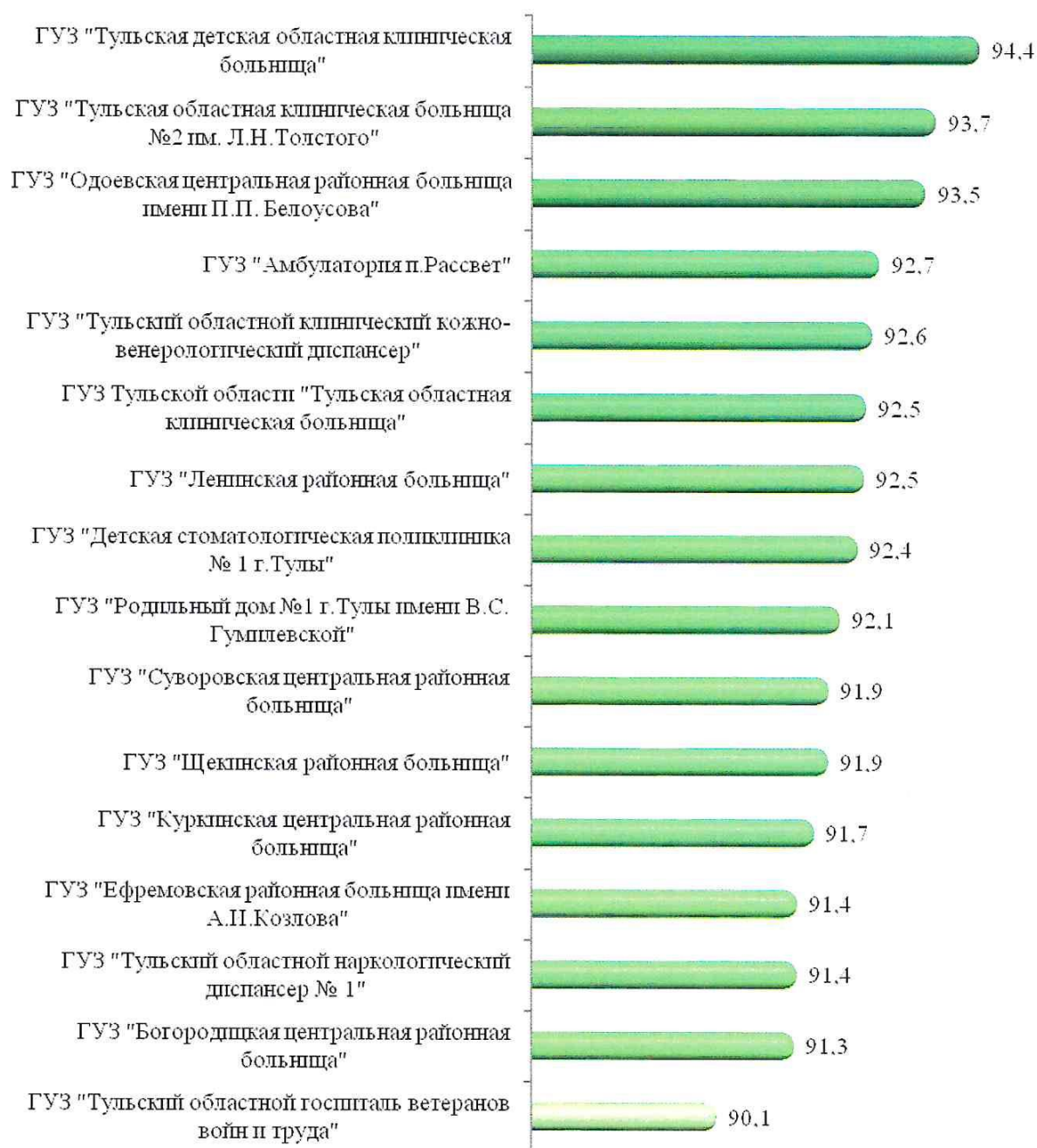


Рисунок - 1 Рейтинг медицинских организаций в соответствии с итоговым показателем оценки качества условий оказания услуг (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

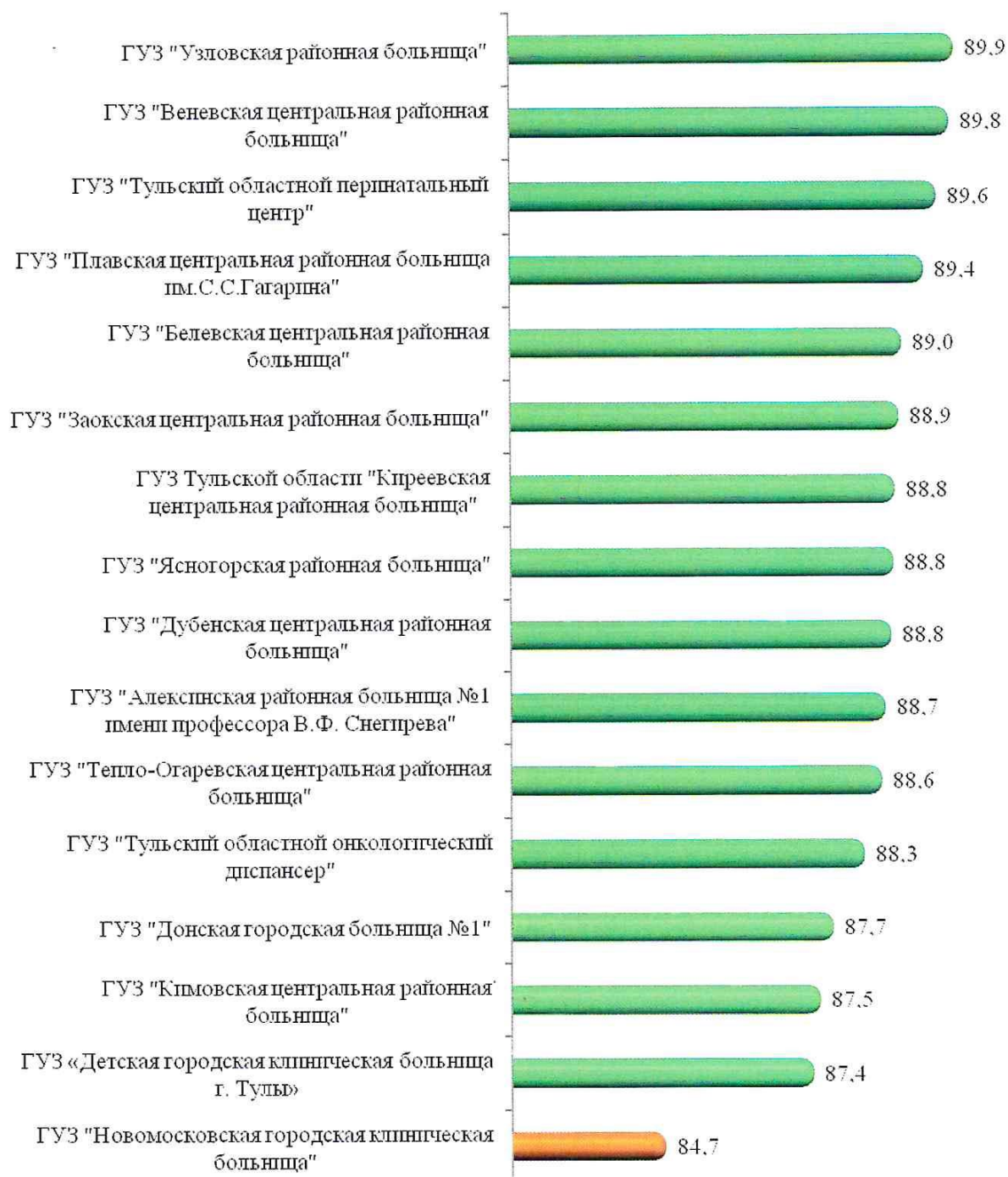


Рисунок - 1 (продолжение) Рейтинг медицинских организаций в соответствии с итоговым показателем оценки качества условий оказания услуг (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА (ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ)

Результаты проведенного в 2019 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 32 медицинскими организациями Тульской области, дают основание сделать следующие выводы.

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Анализ результатов оценки полноты, доступности и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций показал, что размещенная в открытых источниках информация в значительной степени соответствует требованиям НПА.

22 из 32 обследованных организаций получили по критерию высокие оценки в диапазоне от 95,8 до 90,0 балла. Прочие организации получили оценки в диапазоне от 89,9 до 82,5 балла из 100,0 возможных.

По результатам анализа результатов оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (К₁) сделаны следующие рекомендации:

– привести содержание и форму представления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте в соответствии 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" (ГУЗ «Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской», ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет», ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Богородицкая центральная районная больница, ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы», ГУЗ «Донская городская больница № 1», ГУЗ «Дубенская центральная районная больница», ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова», ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Киреевская центральная районная больница», ГУЗ «Куркинская центральная районная больница», ГУЗ «Ленинская районная

больница», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница», ГУЗ «Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Суворовская центральная районная больница», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда», ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер», ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр», ГУЗ «Щекинская районная больница», ГУЗ «Ясногорская районная больница»);

– привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях медицинской организации (ГУЗ «Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет», ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Богородицкая центральная районная больница, ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы», ГУЗ «Донская городская больница № 1», ГУЗ «Дубенская центральная районная больница», ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова», ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Киреевская центральная районная больница», ГУЗ «Куркинская центральная районная больница», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница», ГУЗ «Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Суворовская центральная районная больница», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда», ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер», ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Щекинская районная больница», ГУЗ «Ясногорская районная больница»);

– обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией, оперативно отвечать на поступающие от граждан запросы; обеспечить сокращение времени ожидания ответа при использовании дистанционных форм взаимодействия (в т.ч. при обращении по телефону) (ГУЗ "Веневская центральная районная больница", ГУЗ "Дубенская центральная районная больница", ГУЗ "Кимовская центральная районная больница", ГУЗ Тульской области "Киреевская центральная районная больница", ГУЗ "Куркинская центральная районная больница", ГУЗ "Амбулатория п.Рассвет", ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница", ГУЗ "Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова", ГУЗ "Плавская центральная районная больница им.С.С.Гагарина", ГУЗ "Суворовская центральная районная больница", ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная

больница", ГУЗ "Узловская районная больница", ГУЗ "Щекинская районная больница", ГУЗ "Ясногорская районная больница", ГУЗ "Тульская детская областная клиническая больница", ГУЗ "Тульский областной наркологический диспансер № 1", ГУЗ "Тульский областной онкологический диспансер", ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр", ГУЗ "Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер", ГУЗ "Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого", ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской", ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ "Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы", ГУЗ «Белевская центральная районная больница»);

– создать на официальном сайте раздел «Часто задаваемые вопросы» (ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»);

– в целях повышения активности участия в анкетировании получателей медицинских услуг, ссылка (гиперссылка) на анкету должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

Среднее значение критерия K_1 по отрасли в целом – 90,8 балла.

19 из 32 обследованных организаций получили оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации» выше среднего значения по отрасли в целом.

Рейтинг медицинских организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» представлен на рис. 2.

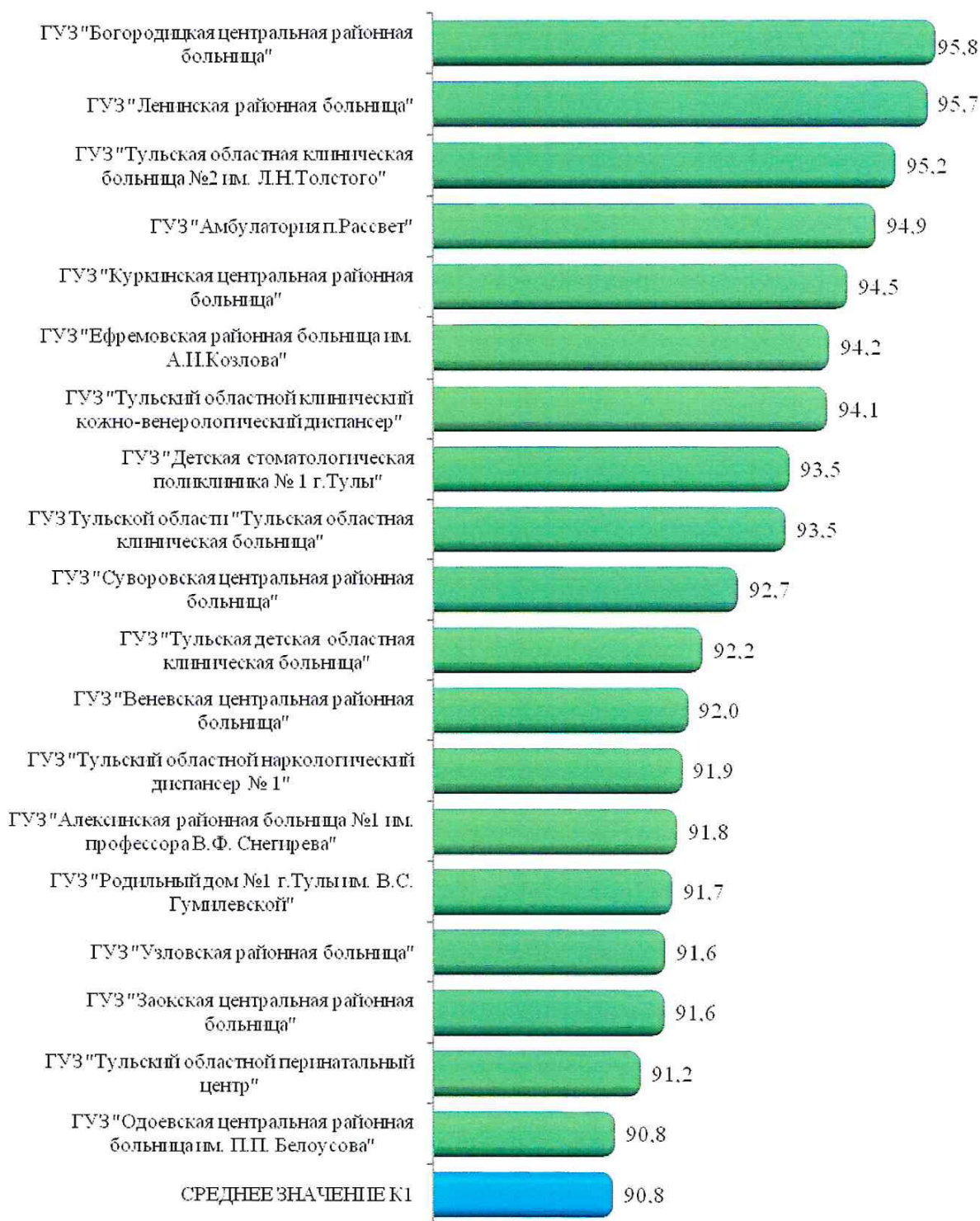


Рисунок - 2 Рейтинг медицинских организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

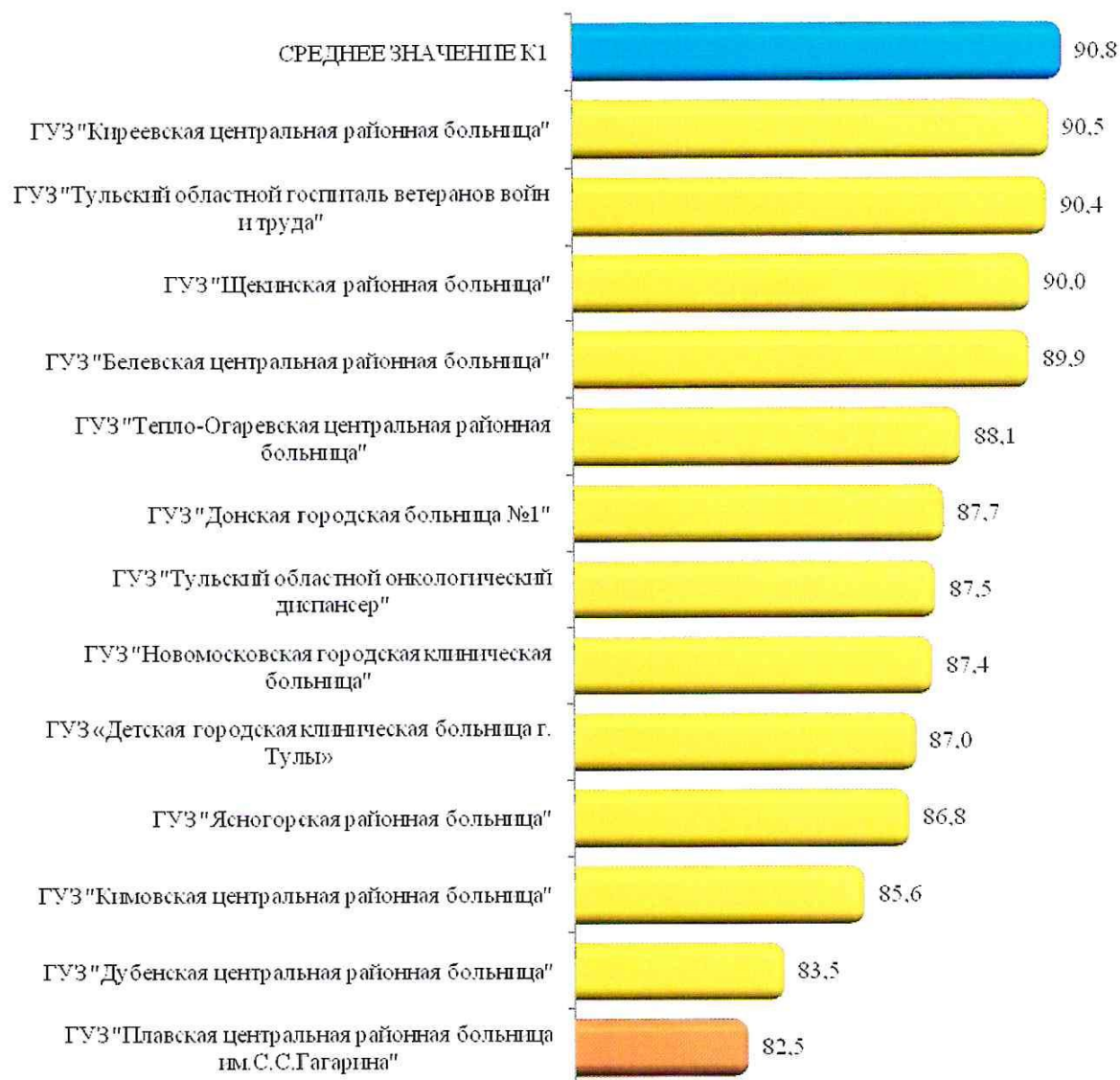


Рисунок - 2 (продолжение) **Рейтинг медицинских организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)**

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (K_2) позволяет сделать вывод о том, что в большинстве организаций условия комфортности предоставления услуг в целом соответствуют установленным требованиям:

– по показателю, характеризующему наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг, 20 из 32 обследованных организаций получили максимальный балл (ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ "Белевская центральная районная больница", ГУЗ "Богородицкая центральная районная больница", ГУЗ "Веневская центральная районная больница", ГУЗ "Донская городская больница №1", ГУЗ "Дубенская центральная районная больница", ГУЗ "Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова", ГУЗ "Кимовская центральная районная больница", ГУЗ "Амбулатория п.Рассвет", ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница", ГУЗ "Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова", ГУЗ "Суворовская центральная районная больница", ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница", ГУЗ "Узловская районная больница", ГУЗ "Щекинская районная больница", ГУЗ "Ясногорская районная больница", ГУЗ "Тульская областная клиническая больница", ГУЗ "Тульская детская областная клиническая больница", ГУЗ "Тульский областной наркологический диспансер № 1", ГУЗ "Тульский областной перинатальный центр", ГУЗ "Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда", ГУЗ "Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер", ГУЗ "Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого", ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской", ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ "Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы"). Прочие организации получили по данному показателю оценки в диапазоне от 99,0 до 79,0 балла из 100,0 возможных.

– по показателю, характеризующему время ожидания предоставления медицинских услуг, 20 из 32 организаций получили оценки в диапазоне от 99,0 до 90,0 балла (ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ "Белевская центральная районная больница", ГУЗ "Веневская центральная районная больница", ГУЗ "Донская городская больница №1", ГУЗ "Дубенская центральная районная больница", ГУЗ "Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова", ГУЗ "Кимовская центральная районная больница", ГУЗ "Куркинская центральная районная больница", ГУЗ "Ленинская районная больница", ГУЗ "Амбулатория п.Рассвет", ГУЗ "Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова", ГУЗ "Суворовская центральная районная больница", ГУЗ "Тепло-Огаревская центральная районная больница", ГУЗ "Узловская районная больница", ГУЗ "Щекинская районная больница", ГУЗ "Ясногорская районная больница", ГУЗ "Тульский областной наркологический диспансер № 1", ГУЗ "Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер", ГУЗ "Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого", ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской").

Прочие организации получили оценки в диапазоне от 88,5 до 75,0 балла из 100 возможных.

– по показателю, характеризующему удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг, 2 медицинские организации получили максимальный балл (ГУЗ "Куркинская центральная районная больница", ГУЗ "Плавская центральная районная больница им.С.С.Гагарина"). 24 из 32 организаций получили оценки в диапазоне от 99,5 до 90,5 балла; 5 обследованных организаций получили оценки от 89,5 до 87,5 балла. Замыкает рейтинг по данному показателю ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница", получившее 78,5 балла.

По результатам анализа результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (К₂) сделаны следующие рекомендации:

– рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью повышения доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг, обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема (ГУЗ «Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет», ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Богородицкая центральная районная больница, ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы», ГУЗ «Донская городская больница № 1», ГУЗ «Дубенская центральная районная больница», ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Киреевская центральная районная больница», ГУЗ «Куркинская центральная районная больница», ГУЗ «Ленинская районная больница», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница», ГУЗ «Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Суворовская центральная районная больница», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда», ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер», ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр», ГУЗ «Щекинская районная больница», ГУЗ «Ясногорская районная больница»);

– провести оценку состояния и, при выявлении необходимости, ремонт помещений организации (ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ

«Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Дубенская центральная районная больница», ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова», ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Киреевская центральная районная больница», ГУЗ «Куркинская центральная районная больница», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда», ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Ясногорская районная больница»);

– рассмотреть возможность увеличения числа мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях (ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г.Тулы», ГУЗ «Суворовская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Ясногорская районная больница»);

– рассмотреть возможность оборудования мест для детских колясок в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях (ГУЗ Богородицкая центральная районная больница).

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

– наличие очередей (ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской", ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет», ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Богородицкая центральная районная больница, ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г.Тулы», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Киреевская центральная районная больница», ГУЗ «Куркинская центральная районная больница», ГУЗ «Ленинская районная больница», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница», ГУЗ «Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Суворовская центральная районная больница», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»);

– несоблюдение времени начала приема (ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской", ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная

больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»);

– длительное ожидание квоты (записи) на консультацию (ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Щекинская районная больница»);

– нехватка специалистов (ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г.Тулы», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова», ГУЗ «Заокская центральная районная больница», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Киреевская центральная районная больница», ГУЗ «Куркинская центральная районная больница», ГУЗ «Ленинская районная больница», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница», ГУЗ «Одоевская центральная районная больница имени П.П. Белоусова», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Щекинская районная больница»);

– неудовлетворительное санитарное состояние помещений и санитарно-гигиенических помещений (ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр», ГУЗ «Щекинская районная больница»);

– недостаточное число мест для колясок (ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ Богородицкая центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница»);

– несоблюдение питьевого режима в организации (ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ Богородицкая центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г.Тулы», ГУЗ «Донская городская больница №1», ГУЗ «Дубенская центральная районная больница», ГУЗ «Заокская

центральная районная больница», ГУЗ «Суворовская центральная районная больница», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Щекинская районная больница»);

– потребность в ремонте помещений организации (ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской", ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы», ГУЗ «Дубенская центральная районная больница», ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова», ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Киреевская центральная районная больница», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной госпиталь ветеранов войн и труда», ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»);

– потребность в обновлении материально-технической базы (ГУЗ «Амбулатория п. Рассвет», ГУЗ «Белевская центральная районная больница», ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Кимовская центральная районная больница», ГУЗ «Новомосковская городская клиническая больница», ГУЗ «Плавская центральная районная больница им. С.С.Гагарина», ГУЗ «Тепло-Огаревская центральная районная больница», ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1», ГУЗ «Тульский областной перинатальный центр»);

– нарекания по качеству питания в стационарных условиях (ГУЗ Веневская центральная районная больница, ГУЗ «Тульская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», ГУЗ «Щекинская районная больница»);

– нехватка парковочных мест (ГУЗ "Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской", ГУЗ «Узловская районная больница», ГУЗ "Алексинская районная больница №1 имени профессора В.Ф. Снегирева", ГУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г.Тулы», ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер»).

Среднее значение критерия K_2 по отрасли в целом – 93,6 балла.

18 из 32 обследованных организаций получили по критерию K_2 оценки выше среднего значения по отрасли в целом.

Рейтинг медицинских организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» представлен на рис. 3.

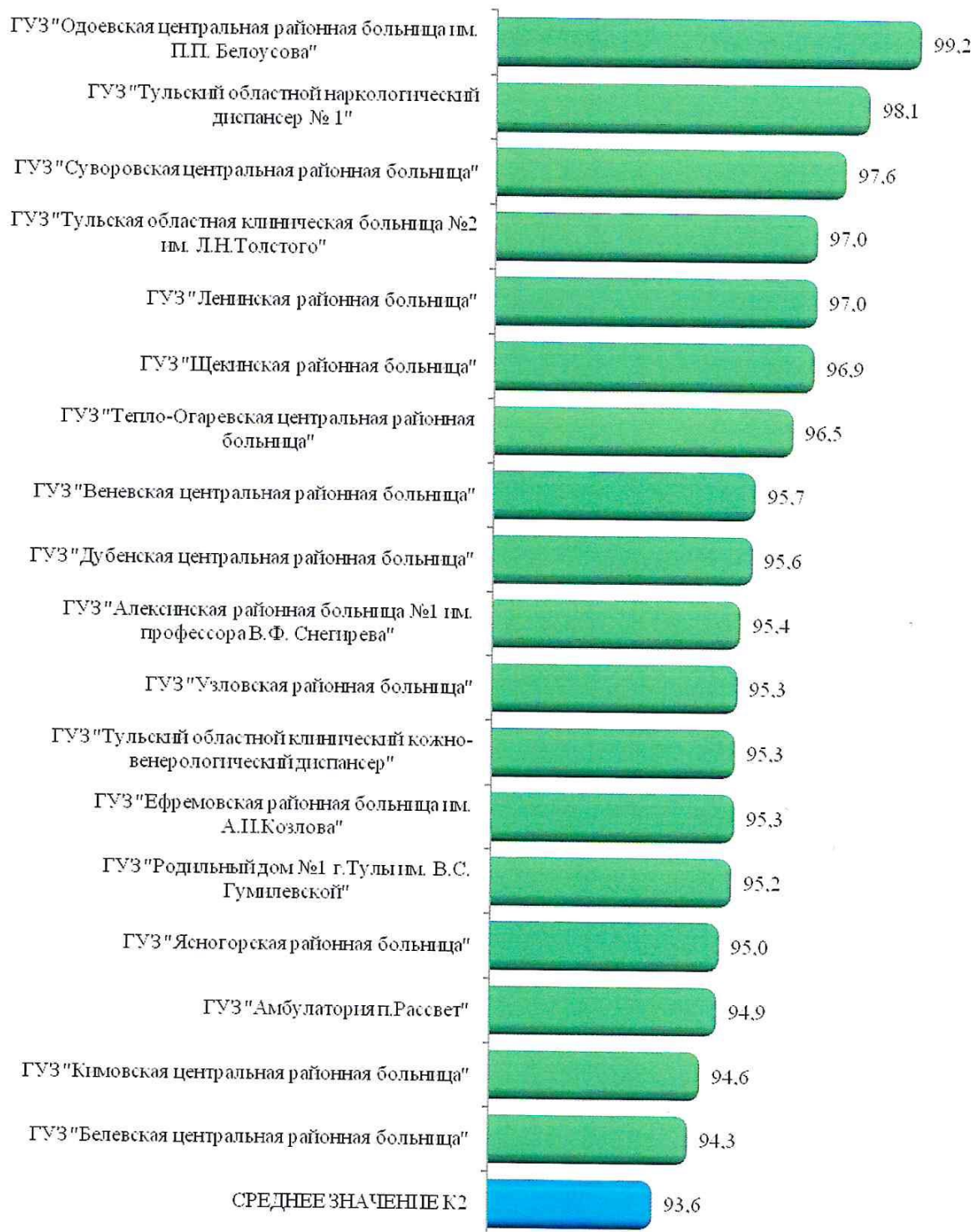


Рисунок - 3 Рейтинг медицинских организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

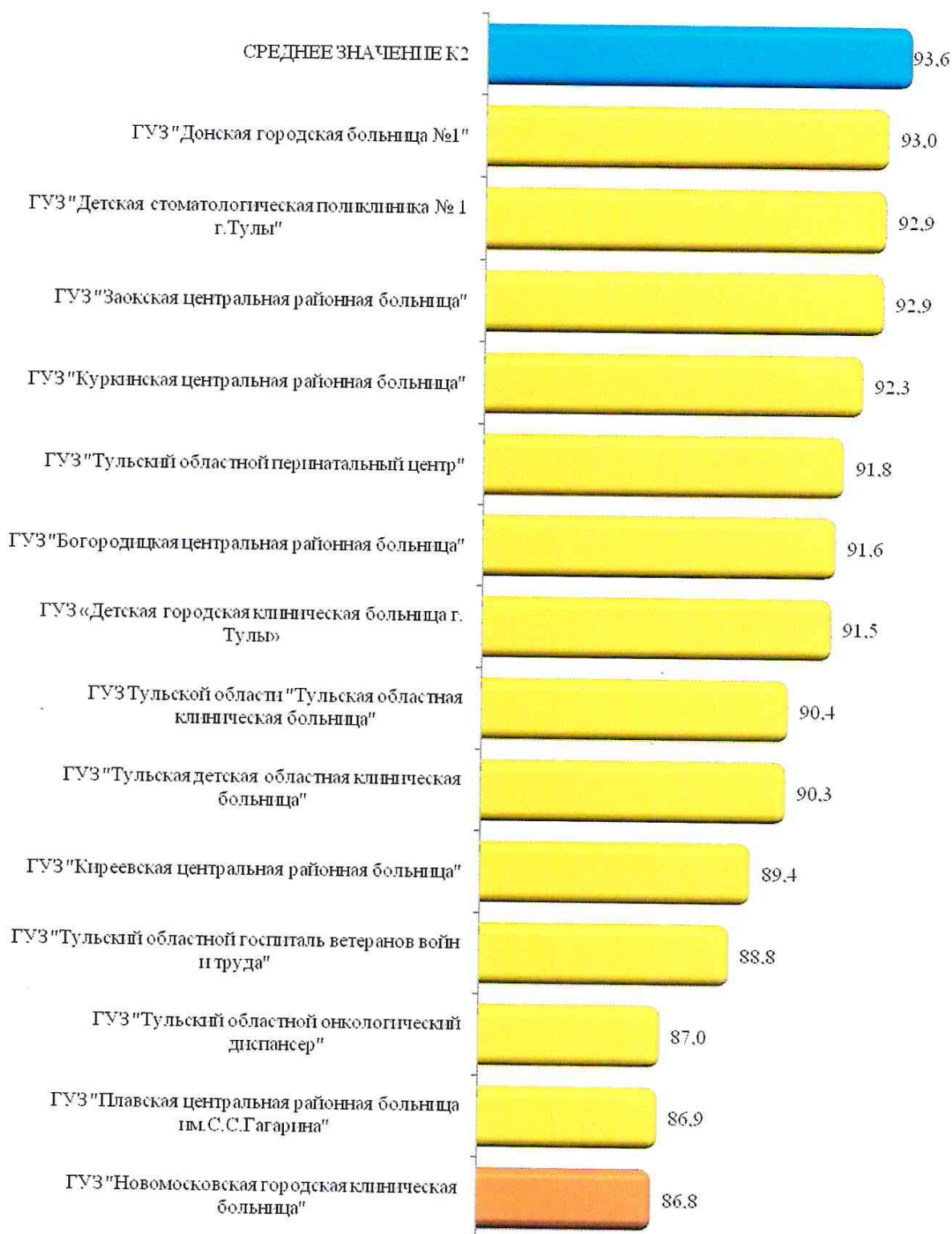


Рисунок - 3 (продолжение) **Рейтинг медицинских организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)**

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (K_3) позволяет сделать вывод о том, что обследованные 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.

На основании выявленных недостатков по критерию «Доступность услуг для инвалидов» всем организациям рекомендовано продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

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

Среднее значение критерия K_3 по отрасли в целом – 73,6 балла.

16 из 32 обследованных организаций получили по критерию K_3 оценки выше среднего значения по отрасли в целом.

Рейтинг медицинских организаций по «Доступность услуг для инвалидов» представлен на рис. 4.

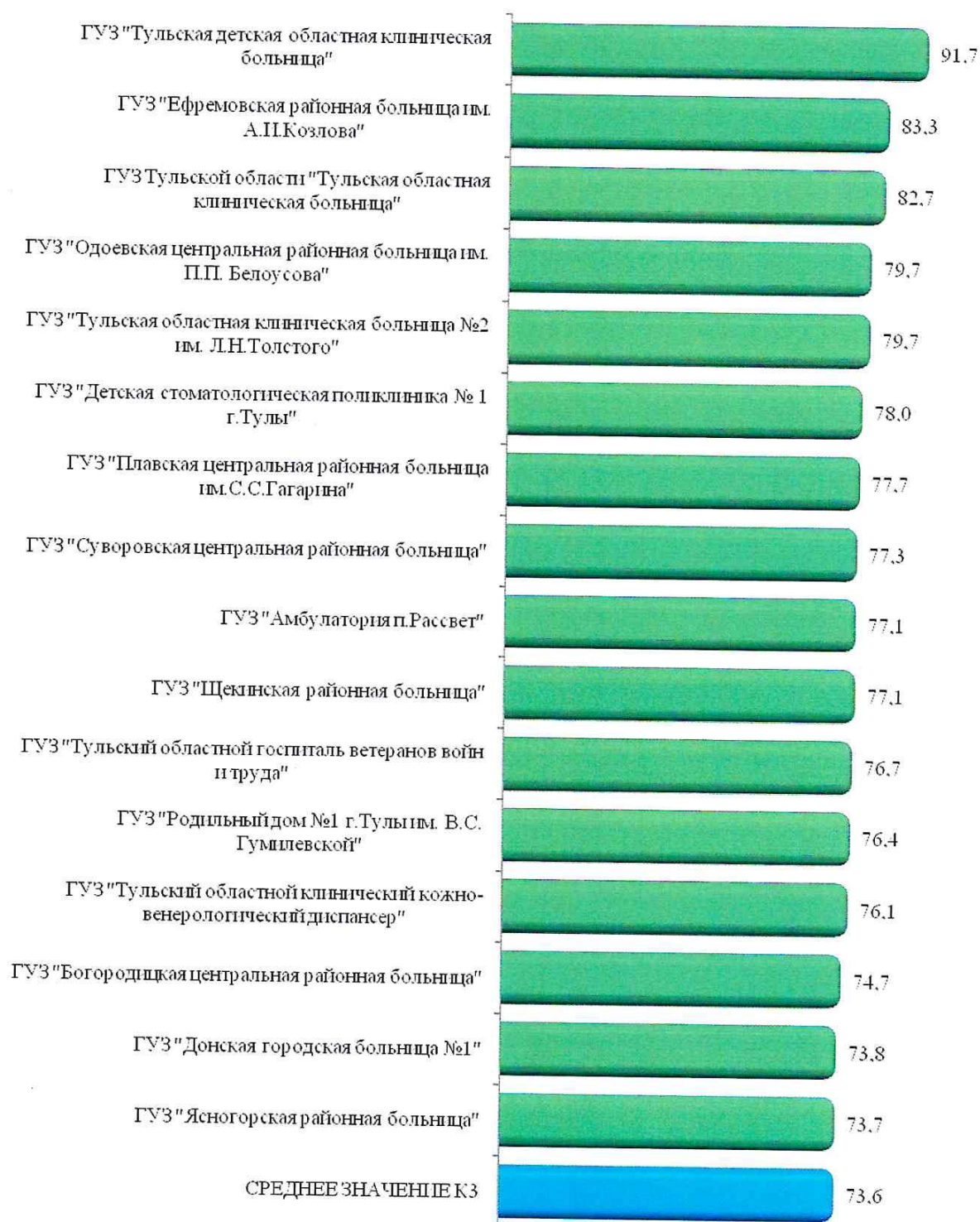


Рисунок – 4 Рейтинг медицинских организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

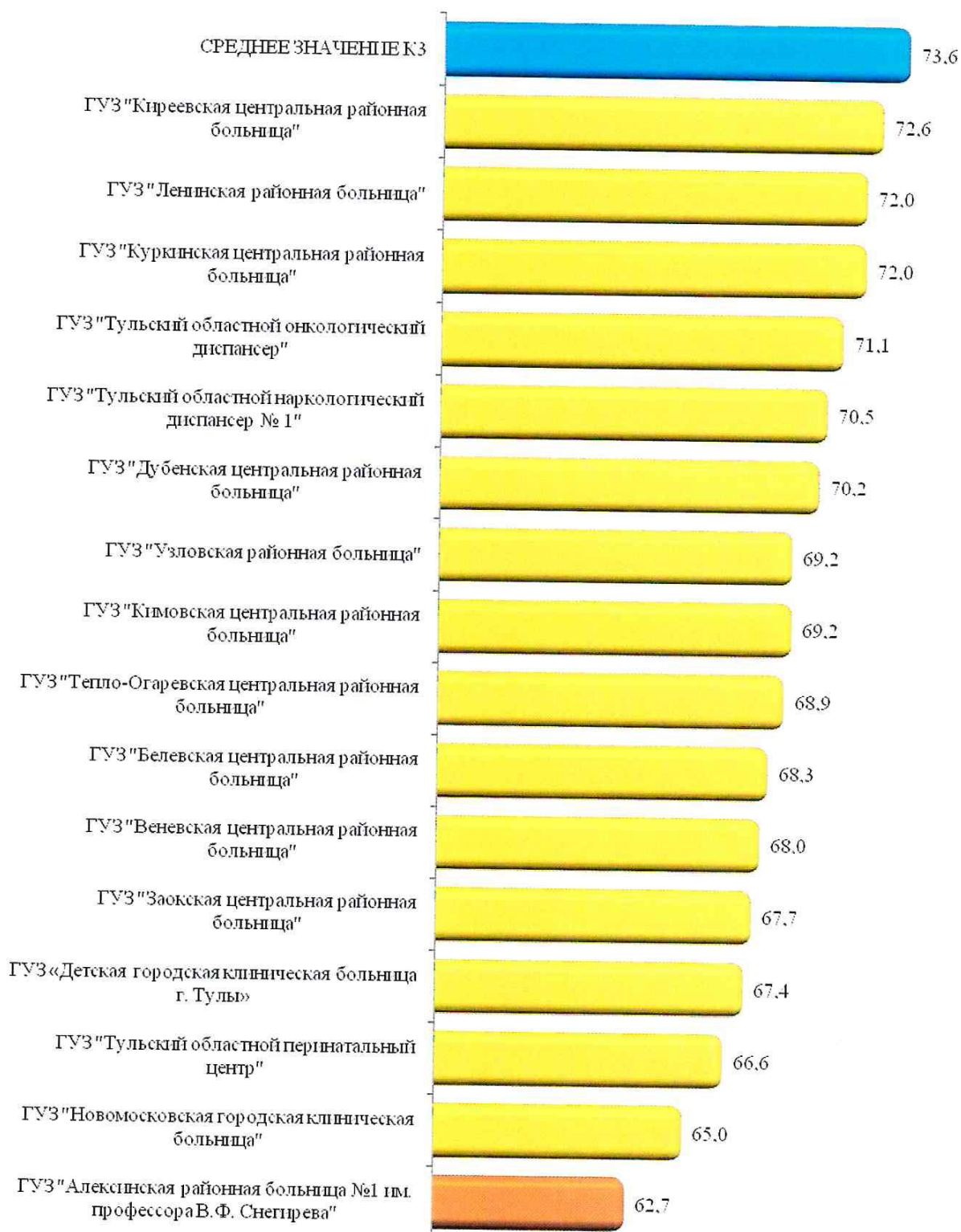


Рисунок – 4 (продолжение) **Рейтинг медицинских организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)**

4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Получатели услуг всех обследованных организаций высоко оценили доброжелательность и вежливость работников организаций, полученные по критерию К₄ оценки варьируются в диапазоне от 99,8 до 92,0 балла.

На основании полученных замечаний и пожеланий опрошенных пациентов всем организациям рекомендовано повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организаций в отношении получателей услуг. Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.

Продолжить работу Совета по этике медицинской организации с целью соблюдения медицинскими работниками норм этики и деонтологии, анализировать на заседаниях Совета обращения граждан на некорректное и грубое отношение сотрудников по мере их поступления (*ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница»*).

Среднее значение критерия К₄ по отрасли в целом – 97,4 балла.

20 из 32 обследованных организаций получили по критерию К₄ оценки выше среднего значения по отрасли в целом.

Рейтинг медицинских организаций по критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации» представлен на рис. 5.

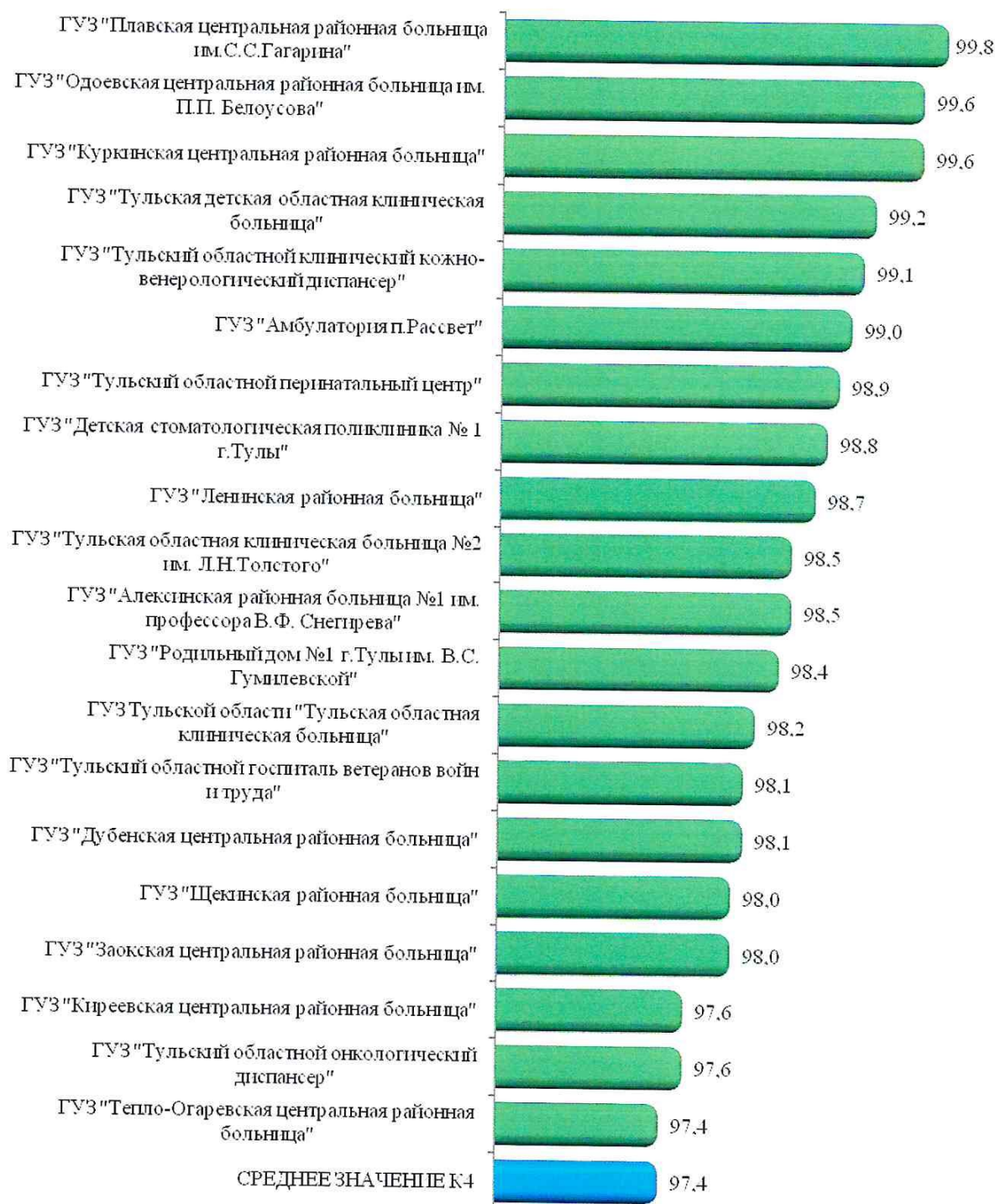


Рисунок – 5 Рейтинг медицинских организаций по критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

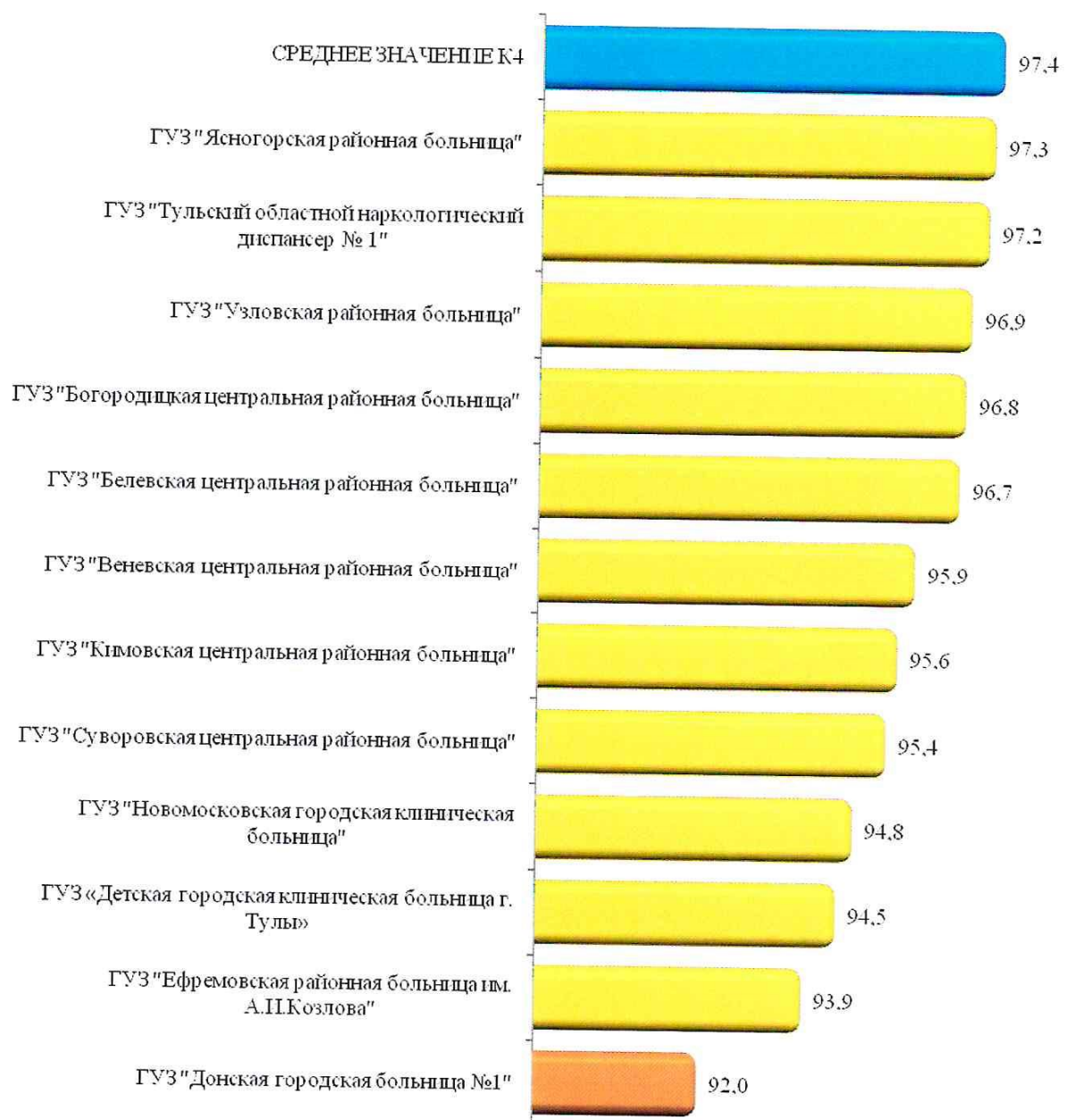


Рисунок – 5 (продолжение) **Рейтинг медицинских организаций по критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)**

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Анализ результатов оценки по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K_5) свидетельствует о том, что получатели услуг обследованных организаций в большой степени удовлетворены условиями оказания услуг.

ГУЗ "Куркинская центральная районная больница" получило по критерию максимальный балл. 30 из 32 медицинских организаций получили оценки в диапазоне от 99,9 до 90,4 балла. Замыкает рейтинг по данному критерию ГУЗ "Новомосковская городская клиническая больница", получившее 89,8 балла.

На основании полученных замечаний и пожеланий опрошенных пациентов всем организациям рекомендовано в целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации) (ГУЗ «Родильный дом №1 г.Тулы имени В.С. Гумилевской», ГУЗ «Тульская детская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н.Толстого», ГУЗ «Узловская районная больница»).

Среднее значение критерия K_5 по отрасли в целом – 96,4 балла.

22 из 32 обследованных организаций получили по критерию K_5 оценки выше среднего значения по отрасли в целом.

Рейтинг медицинских организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен на рис. 6.

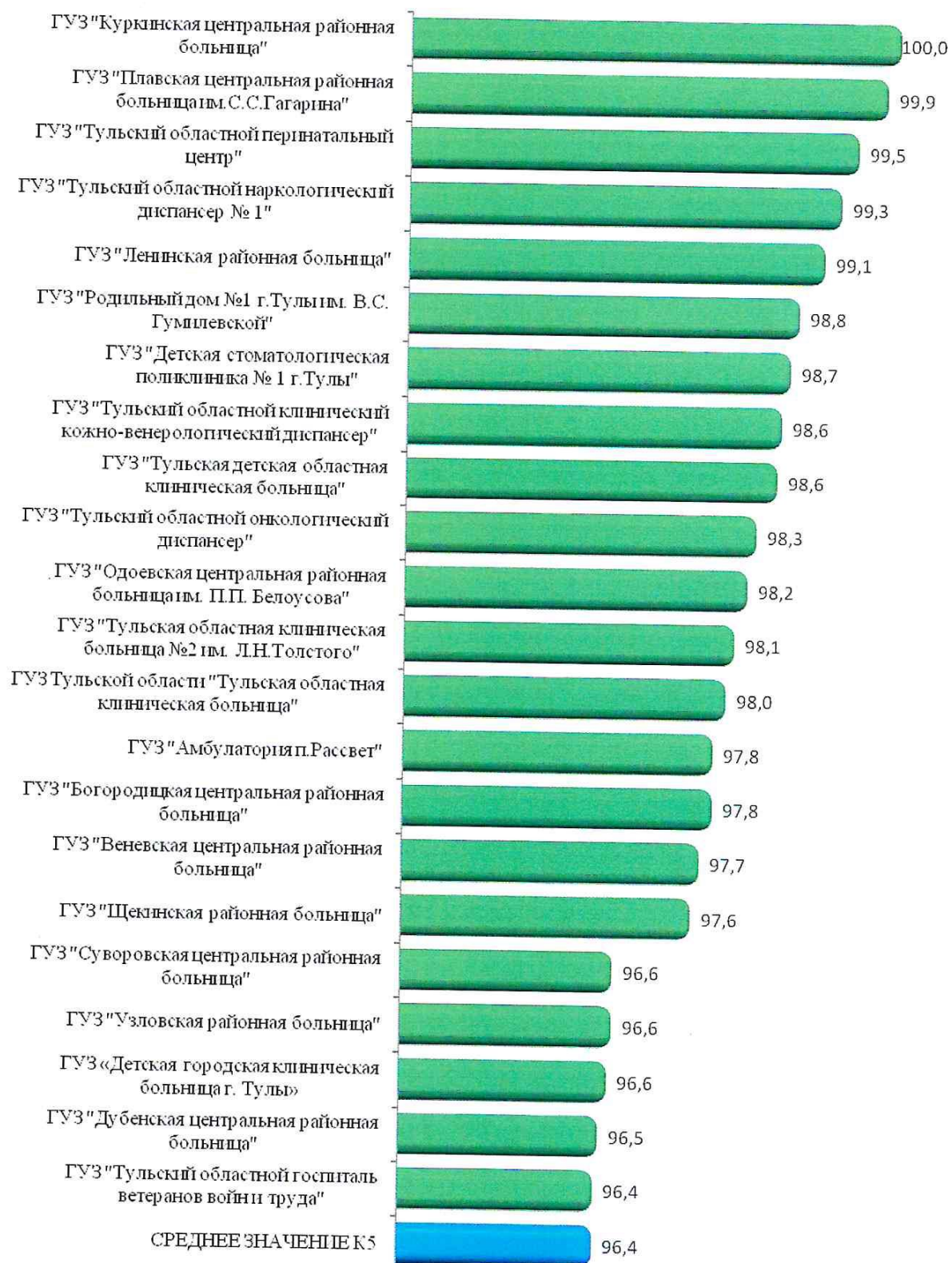


Рисунок – 6 Рейтинг медицинских организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

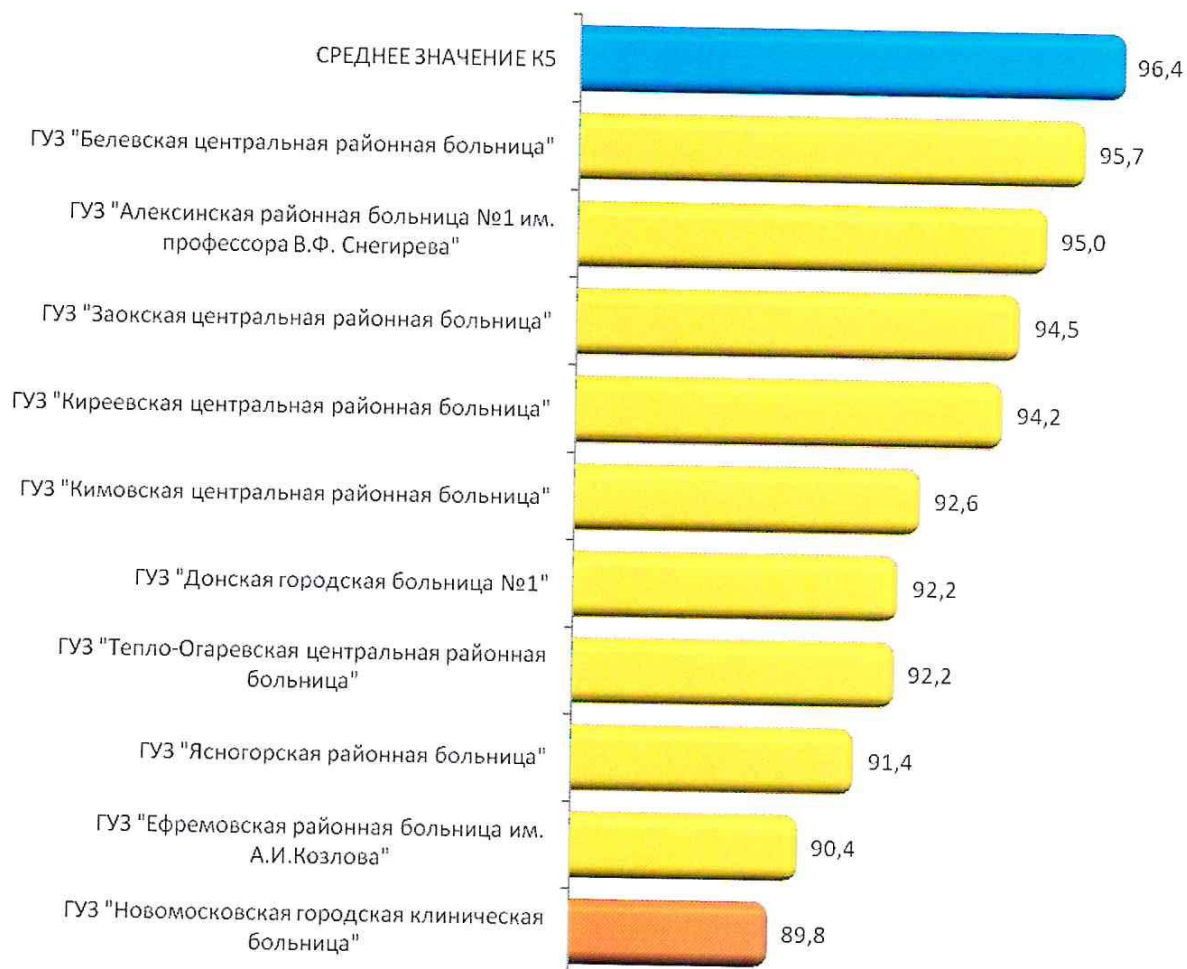


Рисунок – 6 (продолжение) Рейтинг медицинских организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (в среднем по каждой организации с учетом амбулаторных и стационарных подразделений)

Среднее значение показателя оценки качества условий оказания услуг по отрасли в целом ($S_{отр}$) = 90,4 балла.

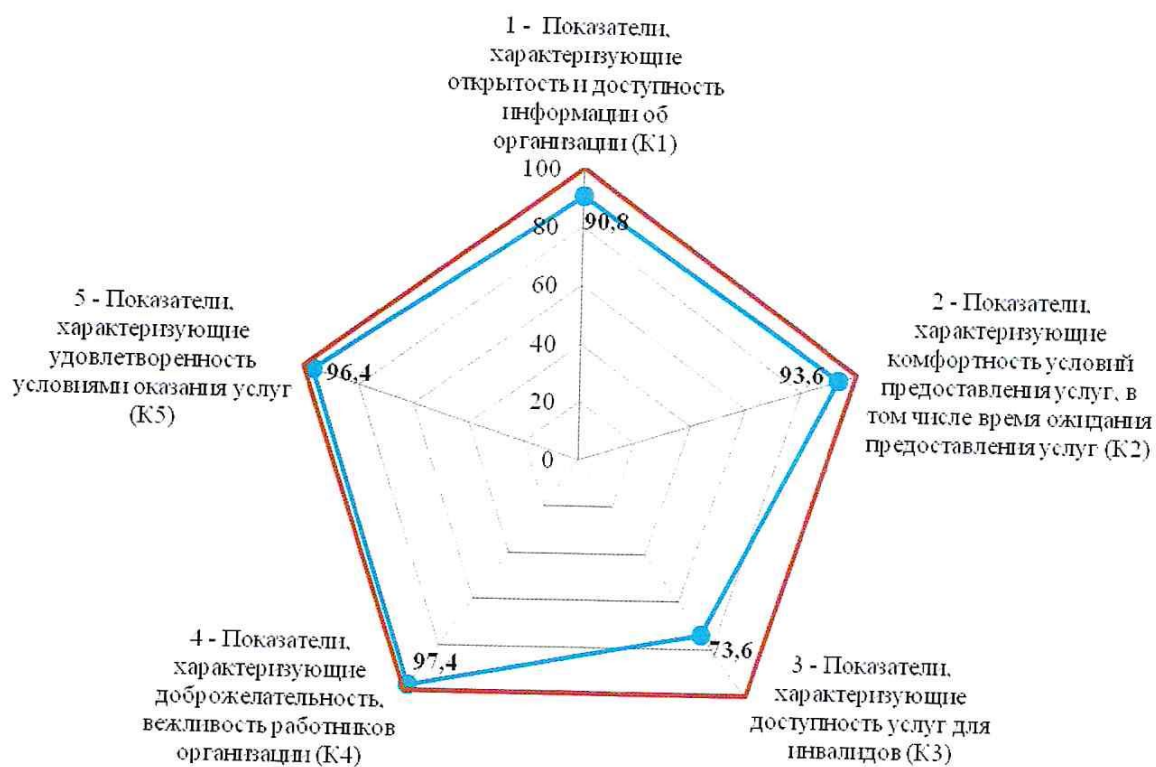


Рисунок - 7 Значения общих критериев качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году по отрасли в целом