



«НЕЗАВИСИМЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ИАЗ»



М.А. Вольфред

27.10.2024 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

г. Петрозаводск, 2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3 стр.
1. Нормативная база независимой оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (НОК):.....	5 стр.
2. Цель, задачи, функции, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	8 стр.
3. Методология исследования.....	11 стр.
3.1. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	11 стр.
3.2. Методики расчёта показателей и критериев НОК.....	14 стр.
4. Инструментарий опроса получателей услуг в медицинских организациях и выборка исследования	26 стр.
5. Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей...	29 стр.
5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации о медицинской организации».....	29 стр.
5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг.	38 стр.
5.3. Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».....	41 стр.
5.4. Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	44 стр.
5.5. Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».....	47 стр.
6. Рейтинг медицинских организаций по группам по совокупности критериев и в целом.....	50 стр.
7. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций	53 стр.
Приложение 1. Перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится НОК.....	94 стр.
Приложение 2*. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в медицинских организациях	
Приложение 3*. Рейтинг медицинских организаций Тульской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году, по совокупности критериев и показателей	
Приложение 4. Рейтинг медицинских организаций Тульской области по результатам НОК 2024 года...	97 стр.
Приложение 5. Рабочие карты	стр

* Приложения 2 и Приложение 3 в формате электронных таблиц.



ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Государственным контрактом № 2024.168 от 25.07.2024 года по заказу Министерства здравоохранения Тульской области общество с ограниченной ответственностью «Независимый аналитический центр» провело комплекс мероприятий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере здравоохранения.

Независимая оценка качества 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 медицинских услуг дополнительной информацией о качестве работы медицинских организаций.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области, было определено 20 медицинских организаций.

- Государственное учреждение здравоохранения Тульской области «Тульская областная клиническая больница».
- Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница».
- ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы».
- Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».
- Государственное учреждение здравоохранения «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- Государственное учреждение здравоохранения «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина».
- Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».
- Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 3 г. Тулы».
- Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 7 г. Тулы».
- Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 9 г. Тулы».
- Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 10 г. Тулы».



- Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 11 г. Тулы».
- Государственное учреждение здравоохранения «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- Государственное учреждение здравоохранения «Суворовская центральная районная больница».
- ООО «Региональный медицинский центр».
- ООО «Надежда».
- ООО «Клиника диализа» (г. Казань, филиал г. Тула).
- ООО «Фрезениус Нефрокеа».
- ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, филиал г. Тула).



1. НОРМАТИВНАЯ БАЗА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Нормативно-методологической базой разработки технологии сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг стали:

- Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон РФ от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ 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»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28.04.2008 № 607»;
- Указ Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации» (с изменениями, внесенными Указом Президента Российской Федерации от 09.09.2022 № 620);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 года № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий



осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.апреля 2018 года № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 года №472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 года № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2018 года № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 31 мая 2018 года №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»;

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года №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»;

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 года № 66Н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими

образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

- Приказ Министерства труда Российской Федерации от 28 декабря 2023 года № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 5 мая 2018 года № 555 (ред. от 14.12.2021) «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения»;

- Приказа Минздравсоцразвития России от 28.04.2011 № 364 (ред. от 12.04.2012) «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»;

- Приказ 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»;

- Приказ 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»».

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2012 года №627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики»;

2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ, ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, ЭТАПЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Основными **целями** независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями являются:

1. Определение уровня удовлетворенности получателей услуг деятельностью медицинских организаций, расположенных на территории Тульской области.
2. Повышение качества условий оказания услуг населению медицинскими организациями, расположенными на территории Тульской области.
3. Повышение информированности получателей услуг и общественности о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тульской области.

Для достижения поставленной цели были определены следующие **задачи**:

1. Получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводится НОК в 2024 году.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.
3. Формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности медицинскими организациями.

Функции независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1. Обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности медицинских организаций, для обоснованного принятия управленческих решений.
2. Обеспечение общественного контроля деятельности медицинских организаций.
3. Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:
 - руководителей медицинских организаций;
 - руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения независимой оценки качества являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая в официальных источниках, в том числе на официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

Объект исследования – медицинские организации, расположенные на территории Тульской области (Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, с указанием лиц, осуществлявших сбор, их статуса и дат выполнения приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тульской области.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тульской области, осуществлена в три этапа.

Первый этап (с 25.07.2024 по 27.07.2024 года) - подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур.

На этом этапе реализовано:

- изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями;
- изучение результатов проведенных исследований по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2021 году, размещённых в открытых источниках информации, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;
- подготовка и тиражирование анкеты опроса получателей услуг: стандартизированные Анкеты (утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 №442) для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения в амбулаторных условиях и в стационарных условиях.
 - уточнение полученной от Заказчика выборки исследования;
 - разработка инструкции проведения опроса;
 - уточнение соответствия адресов сайтов оцениваемых медицинских организаций, предоставленных Заказчиком.

Второй этап (с 28.07.2024 по 10.10.2024 года) - проведение сбора, обработки и анализа данных для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинских организаций;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- систематизации и отбора информации, полученной по итогам посещения экспертной группой медицинских организаций;
- проведения онлайн опроса респондентов;

По окончании сбора первичных данных сформированы итоговые массивы данных для обработки, анализа и интерпретации полученных результатов.

Список представителей ООО «Независимый аналитический центр», участвующих в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области

№ п/п	ФИО сотрудника НАЦ	Образование, специальность
1	Вольфред Марина Аркадьевна	СПбГУ; «Связи с общественностью».
2	Миронов Николай Александрович	ПетрГУ; «Юриспруденция»
3	Бродкин Алексей Алексеевич	ПетрГУ; «Социология»
4	Цишковская Елена Аркадьевна	КГПУ «Педагогика»
5	Вольфред Анастасия Сергеевна	НСПК «Допобразование»

Третий этап (с 11.10.2024 по 26.10.2024 года) – подготовка информационно-аналитического отчета с выводами и рекомендациями, представленным анализом информационной базы, обеспечивающей оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями, сформированным рейтингом организаций, а также совокупную оценку по отрасли в целом.

3. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводилась по общим критериям оценки качества Министерства труда Российской Федерации:

Таблица 1.

№ п/п	КРИТЕРИИ
1.	Открытость и доступность информации о медицинской организации
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг

3.1. Критерии и показатели НОК.

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

- Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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 Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Таблица 2

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.

	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	Анализ официальных сайтов организации.
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675Н, зарегистрирован в Минюсте РФ от 20 ноября 2018 г. № 52726 (далее <i>Опрос получателей услуг</i>) Анкета для опроса, вопросы 2 и 4.
2. Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	Анализ документов в помещении организации. Опрос получателей услуг Анкета опроса, вопрос 5.
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности для инвалидов.
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью, доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 10.
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12. Опрос экспертов.
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15.

3.2. Методика расчёта показателей и критериев НОК

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации

Таблица 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.(П _{инф})*.	0,3	1.1.1.*	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	100 баллов
			И _{стенд} *	1-100 баллов	
		1.1.2.*	- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте;	0 баллов	
			И _{сайт} *	1-100 баллов	

1.1.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (П_{инф}).

И_{стенд} * - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

1.1.1.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:

Общая информация о медицинской организации

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.
 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.
- Информация о медицинской деятельности медицинской организации
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.
 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 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, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 47.3. График работы.

Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)

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.

1.1.1.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации. В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов. В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. Максимум 60 баллов.

1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации 1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте 1-10 баллов 2. Информация размещена в правильном для чтения формате, на уровне глаз 1-10 баллов 3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме 1-10 баллов 4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия 1-10 баллов. Максимум 40 баллов.

Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2.

1.1.2.* - Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальных сайтах соответствует Перечню информации об

организации, которая должна быть размещена на стендах в помещении организаций. Максимум – 60 баллов.

1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации: 1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени 1-10 баллов 2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления 1-10 баллов 3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме 1-10 баллов 4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия 1-10 баллов. Максимум – 40 баллов.

Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2.

$I_{\text{сайт}}$ *- объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{1} + \frac{I_{\text{сайт}}}{1} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

Продолжение Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1. ($P_{\text{дист}}$)	0,3	1.2.1.*	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)
			- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
			- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

1.2* - Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - 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 сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$).

1.2.1.* - Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

Конец Таблицы 3.1.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.3* ($P_{\text{откр уд}}$)	0,4	1.3.1.*	$U_{\text{стенд}}^*$	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
		1.3.2.*	$U_{\text{сайт}}^*$	0 -100 баллов	

1.3* - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» ($P_{\text{откр уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{\text{общ}}$)).

1.3.1.* - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

1.3.2.* - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

$U_{\text{стенд}}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$U_{\text{сайт}}^*$ - число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на

официальном сайте организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

$$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где $Ч_{общ}$ - число респондентов, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (K^1):

$$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр})$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

Таблица 3.2.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1* ($P_{комф.усл}$)	0,3	2.1.1.*	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)
			- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф}$)	0 -100 баллов	
			- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
2.2 $P_{ожид}$	0,4		число получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания услуги организацией ($U^{ожид}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.2к)
2.3* ($P_{комф.уд}$)	0,3	2.3.1*	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией ($U^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

2.1* ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) – Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий установлен в соответствии с ТЗ к Государственному контракту).

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации;
- 6) отсутствие очередей;
- 7) обеспечение лечебно-охранительного режима;
- 8) доступность записи на получение услуги дистанционно (через Единый колл-центр, через инфомат, на портале Госуслуг, на портале «Доктор 71», при обращении в медицинскую организацию (регистратуру).

колл-центр, через инфомат, на портале Госуслуг, на портале «Доктор 71», при обращении в медицинскую организацию (регистратуру).

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

2.2*.

$$\Pi^{\text{к}}_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{ожид}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

2.3* ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.3.1.* - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг медицинской организацией.

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2):

$$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi^{\text{к}}_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}})$$

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Таблица 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества,	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макс. значение показ-й
3.1* ($\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$)	0,3	3.1.1.*	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)
			- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$)	
			- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

3.1* ($P_{\text{орг дост}}$) - Оборудование помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации.

3.1.1.* - Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории:

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- 4) сменных кресел-колясок;
- 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания.

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

Продолжение Таблицы 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2* ($P_{\text{услуг дост}}$)	0,4	3.2.1.*	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.2)
			- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)	
			- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

3.2* ($P_{\text{услуг дост}}$) - Обеспечение в медицинской организации 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 рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.2.1.* - Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$$

Конец Таблицы 3.3.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.3* ($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$)	0,3	3.3.1.*	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

3.3.* ($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$)- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов.

3.3.1.* - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3):

$$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$$

В случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг-инвалидов показатель 3.3. не используется, для расчёта значения применяется K^3 среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Таблица 3.4.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1* ($P_{комф.усл}$)	0,3	4.1.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

4.1.* ($P_{комф.усл}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.1.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания.

$$P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (4.1)$$



Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.2* ($P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$)	0,3	4.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)
4.3* ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,1	4.3.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	Для расчёта формула (4.3)
	0,3	4.3.2.*	Оценка экспертов по способам дистанционного обращения в организацию для оценки доброжелательности, вежливости работников	0 -100 баллов	100 баллов

4.2.* ($P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.2)$$

4.3.* ($\Pi^{\text{вежл.дист.уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3.1.* - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации 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.).

$$\Pi^{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.3)$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», (K^4):

$$K^4 = (0,3 \times \Pi^{\text{перв.конт.уд}} + 0,3 \times \Pi^{\text{оказ.услуг.уд}} + 0,3 \times \Pi^{\text{вежл.дист.эк.уд}} + 0,1 \times \Pi^{\text{вежл.дист.уд}})$$

*Показатели, характеризующие
удовлетворенность условиями оказания услуг*

Таблица 3.5.

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1* ($\Pi_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.*	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым ($U_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.1)

5.1.* ($\Pi_{\text{реком}}$) - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.1.1.* - Готовность получателей услуг рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым.

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2* ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$)	0,2	5.2.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($U_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)
5.3* ($P_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1.*	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0 -100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

5.2.*($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2.1.* - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, графиком работы медицинской организации (подразделения).

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

5.3.* ($P_{\text{уд}}$) - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3.1.* - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в медицинской организации.

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в медицинской организации (K^5):

$$K^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})$$

Максимальное значение критерия K^5 – 100 баллов.

Показатель оценки качества по медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий оказания услуг в медицинской организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости.

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Показатель оценки качества по отрасли в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации.

4. ИНСТРУМЕНТАРИЙ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ И ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Проведение опроса получателей социальных услуг.

Опрос респондентов проводился по стандартизированным анкетам, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 №442.

Форма опроса: смешанная.

- 1) Личный (face to face) опрос получателей социальных услуг методом анкетирования/интервьюирования.
- 2) Дистанционный опрос методом онлайн анкетирования на портале pok.minzdrav.gov.ru.

2. Проведено три «контрольные закупки» в каждом из учреждений (количество обращений по телефону –2, с использованием электронных сервисов (сайт, электронная почта) – 1).

3. Сбор информации представителями организации-оператора при непосредственном посещении медицинских организаций путем очного визуального осмотра стендов, содержащих информацию для получателей услуг, помещений медицинских организаций и прилегающих к ним территорий.

Посещение организаций социального обслуживания организацией-оператором состоялось в соответствии с утвержденным графиком с 28 июля 2024 года по 10 сентября 2024 года.

В ходе исследования применялись следующие **методы контроля корректности сбора данных:**

- *при сдаче анкет* проводился первичный анализ полноты заполнения анкеты;
- *при первичной обработке* проводился анализ логической непротиворечивости данных;
- *после окончания сбора анкет* кураторами выборочно проверялось качество заполнения анкет (в среднем 20% от собранных анкет).

Выборка:

В соответствии с Приказом Минтруда России № 899 от 28 декабря 2023 года «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» общий объем выборки получателей услуг рекомендован в размере 40% от количества получателей услуг в организации в течение года, предшествующего году проведения НОК, но не более 600 человек от медицинской организации.

В соответствии с данными о численности получателей услуг по каждой из организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, полученными от Министерства здравоохранения Тульской области, общий объем выборочной совокупности респондентов по 20 медицинским организациям (включая структурные подразделения по тем организациям, в составе которых они есть), принявшим участие в процедуре НОК, составляет ???человека..



Таблица 4.1.

**Распределение выборочной совокупностей респондентов в разрезе
медицинских организаций Тульской области.**

№ п/п	Наименование организации	Количество опрошенных получателей услуг				По формам опроса	
		Амбулатория		Стационар		Личн ый	Онла йн
		План	Факт	План	Факт		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».	300	305	300	301	-	100%
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».	300	312	300	307	-	100%
3	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы».	600	608	-	-	83%	17%
4	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».	300	323	300	306	-	100%
5	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».	300	300	300	302	-	100%
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».	300	336	300	301	-	100%
7	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».	400	494	200	446	-	100%
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».	400	402	200	201	-	100%
9	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».	400	436	200	201	-	100%
10	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».	300	325	300	341	-	100%
11	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».	300	362	300	316	-	100%
12	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».	300	305	300	315	-	100%
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».	300	398	300	179	100%	-
14	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».	400	404	200	201	-	100%
15	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».	300	301	300	300	-	100%
16	ООО «Региональный медицинский центр».	150	150	-	-	81%	19%
17	ООО «Надежда».	50	50	-	-	100%	-
18	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, филиал г. Тула).	150	25	-	-	100%	-
19	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	50	50	-	-	100%	-
20	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, филиал г. Тула).	100	53	-	52	100%	-
	Итого:						

5. АНАЛИЗ ЗНАЧЕНИЙ

ИССЛЕДУЕМЫХ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов:

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- ✓ отлично – от 90 до 100 баллов («лучшие»)
- ✓ удовлетворительно – от 70 до 89 баллов; («средние»)
- ✓ неудовлетворительно – менее 70 баллов; («худшие»)

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий оказания услуг и сформированы рейтинги организаций.

5.1. Критерий 1. «Открытость и доступность информации о медицинской организации»

Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные опросов получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях медицинских организаций, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

В оценке сайтов медицинских организаций учитывались:

- 1) информативность сайта медицинских организаций (наличие на сайте наиболее важных информационных разделов, документов и материалов);
- 2) наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками медицинских организаций);
- 3) пользовательская доступность и мобильность сайта медицинских организаций.

Исследование интернет-сайтов медицинских организаций осуществляли сотрудники организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, полноты, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблицах 5.1. – 5.6. представлены данные (в баллах) для медицинских организаций по группам по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»
Амбулаторные условия**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	98	29,4	100	30	100	40	99,4
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
3	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	99,5	29,9	100	30	97,5	39	98,9
4	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	96	28,8	100	30	100	40	98,8
5	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	91	27,3	100	30	97,5	39	96,3
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	94,5	28,4	100	30	100	40	98,4
7	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	100	30	100	40	100
9	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	96,5	29	100	30	97,5	39	98
10	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98	29,4	100	30	97,5	39	98,4
11	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
12	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	95,5	28,7	100	30	100	40	98,7
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	100	30	100	30	97,5	39	99
14	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	98	29,4	100	30	100	40	99,4
15	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	96,5	29	100	30	97,5	39	98
16	ООО «Региональный медицинский центр»	90	27	100	30	100	40	97
17	ООО «Надежда»	80	24	20	6	85	34	64
	Среднее значение	96		95,3		98,2		96,7

П 1.1.* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

П 1.3.* Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет".

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора $I_{стенд}$. При определении значений показателей П 1.1. и П 1.2. в случае наличия части установленной нормативами информации, при определении значений индикаторов использовался математический принцип округления.

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что медицинские организации, осуществляющие оказание услуг в амбулаторной форме, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, имеют высокий уровень открытости и доступности информации. Средняя оценка по критерию 1 у этой группы организаций составляет 96,7 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 96 баллов. Средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 95,3 баллов. Среднее значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 96,7 балла.

Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации» о медицинской организации, осуществляющей оказание услуг в амбулаторной форме, (100 баллов из 100 возможных) набрало ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».

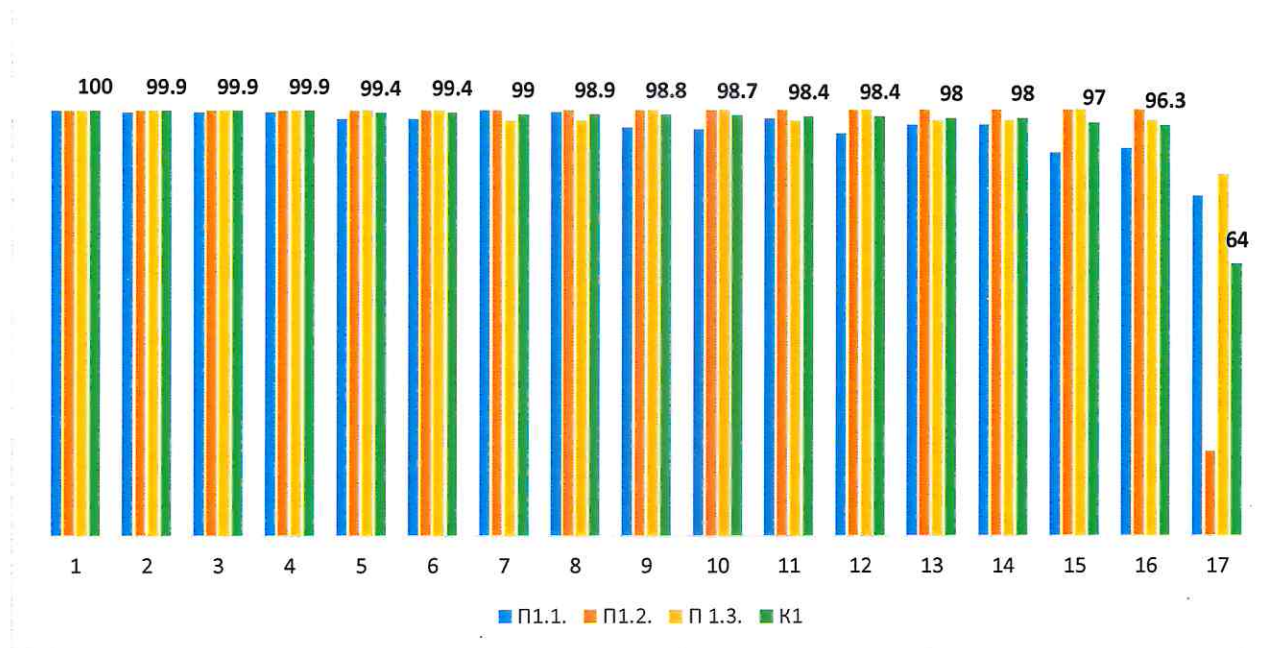
Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов из 100 возможных) набрали ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» и ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов из 100 возможных) набрали 16 медицинских организаций из 17.

Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет» (100 баллов из 100 возможных) набрали 10 медицинских организаций из 17, в отношении которых проводилась процедура НОК.

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»
Амбулаторные условия**

Диаграмма 1



- *1 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»
- *2 – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».
- *3 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».
- *4 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».
- *5 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».
- *6 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- *7 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».
- *8 – ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы».
- *9 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».
- *10 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».
- *11 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».
- *12 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- *13 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».
- *14 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».
- *15 – ООО «Региональный медицинский центр».
- *16 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- *17 – ООО «Надежда».

Из 17 медицинских организаций, осуществляющих оказание услуг в амбулаторной форме, в отношении которых проводилась независимой оценка качества, 16 организаций получили значение критерия 1 в категории «отлично» – от 90 до 100 баллов, одна медицинская организация – в категории «неудовлетворительно»: ООО «Надежда» (64 балла).

Таблица 5.2.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области
в 2024 году вне рейтинга по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»
Амбулаторные условия**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	92,5	27,8	100	30	84	33,6	91,4
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	90,5	27,2	90	27	100	40	94,2
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	80	24	90	27	79	31,6	82,6

Две организации из списка, осуществляющие оказание услуг в амбулаторной форме, набрали по критерию 1 баллы в категории «отлично», одна – в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

Таблица 5.3.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»
Стационарные условия**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	98	29,4	100	30	97,5	39	98,4
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
3	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	96	28,8	100	30	97,5	39	97,8
4	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	91	27,3	100	30	97,5	39	96,3
5	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	94,5	28,4	100	30	100	40	98,4
6	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
7	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	85,3	25,6	100	30	100	40	95,6

35

8	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	96,5	29	100	30	87,5	35	94
9	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98	29,4	100	30	97,5	39	98,4
10	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
11	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	95,5	28,7	100	30	100	40	98,7
12	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	100	30	100	30	87	35	95
13	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	99	29,7	100	30	100	40	99,7
14	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	89,5	26,9	100	30	97,5	39	95,9
	Среднее значение	95,8		100		97,3		97,7

П 1.1.* - Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

П 1.2.* Показатель 1.2. «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

П 1.3.* Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора $I_{стенд}$. При определении значений показателей П 1.1. и П 1.2. в случае наличия части установленной нормативами информации, при определении значений индикаторов использовался математический принцип округления.

Зафиксированные результаты свидетельствуют, что медицинские организации (стационарная форма), также имеют высокий уровень открытости и доступности информации. Средняя оценка по критерию 1 у этой группы организаций составляет 97,7 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 95,8 балла. Средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 100 баллов. Среднее значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте (в % от общего числа опрошенных) составило 97,3 балла.

Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации» о медицинской организации, осуществляющей оказание услуг в стационарной форме, (99,9 балла из 100 возможных) набрали ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница», ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» и ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».

Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие

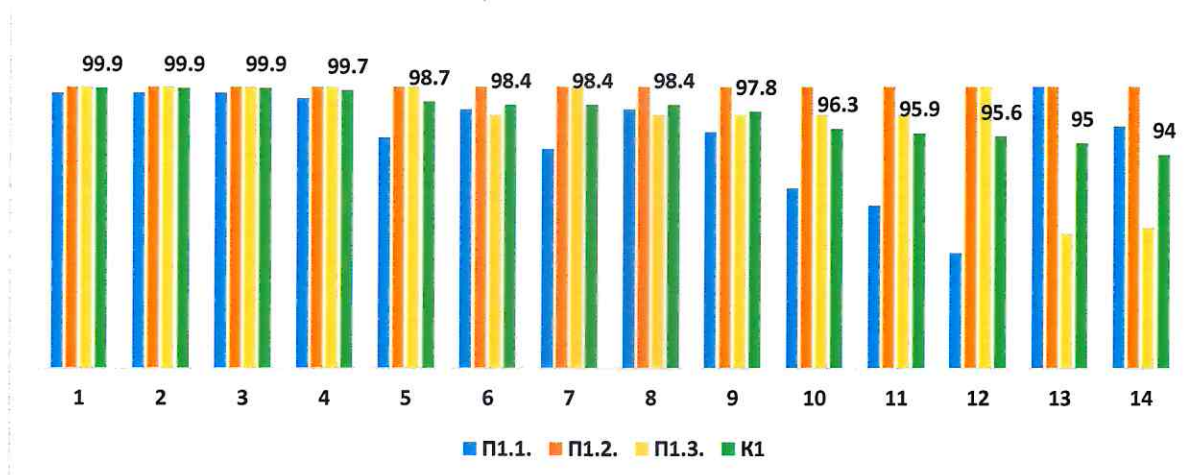
информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов из 100 возможных) набрало ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов из 100 возможных) набрали все 14 медицинских организаций.

Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет» (100 баллов из 100 возможных) набрали 7 медицинских организаций из 14, в отношении которых проводилась процедура НОК.

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»
Стационарные условия**

Диаграмма 2



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

*2 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».

*3 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».

*4 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».

*5 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».

*6 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».

*7 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».

*8 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».

*9 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».

*10 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».

*11 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».

*12 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».

*13 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

*14 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».

Из 14 медицинских организаций, осуществляющих оказание услуг в стационарной форме, в отношении которых проводилась независимой оценка качества, все организации получили значение критерия 1 в категории «отлично» – от 90 до 100 баллов

Таблица 5.4.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 1 (К¹) «Открытость и доступность информации об организации»
Стационарные условия

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	80	24	90	27	98	39,2	90,2

Единственная организация из списка, осуществляющая оказание услуг в стационарной форме, набрала по критерию 1 баллы в категории «отлично (от 90 до 100 баллов).

Таблица 5.5.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году по критерию 1 (К¹) «Открытость и доступность информации об организации»

Рейтинг по К ¹	Наименование организации социального обслуживания*	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
1	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	99,5	29,9	100	30	100	40	99,9
2	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	98,5	29,6	100	30	100	40	99,6
3	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	98	29,4	100	30	100	40	99,4
3	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	99,5	29,9	100	30	98,8	39,5	99,4
4	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	99,5	29,9	100	30	97,5	39	98,9
5	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	95,5	28,7	100	30	100	40	98,7

6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	94,5	28,4	100	30	100	40	98,4
6	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98	29,4	100	30	97,5	39	98,4
7	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	96	28,8	100	30	98,8	39,5	98,3
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	92,7	27,8	100	30	100	40	97,8
9	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	100	30	100	30	92,3	37	97
9	ООО «Региональный медицинский центр»	90	27	100	30	100	40	97
10	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	93	27,9	100	30	97,5	39	96,9
11	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	91	27,3	100	30	97,5	39	96,3
12	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	96,5	29	100	30	92,5	37	96
13	ООО «Надежда»	80	24	20	6	85	34	64
	Среднее значение	95,4		95,3		97,5		96,2

Средняя оценка по критерию 1 у медицинских организаций Тульской области составляет 96,2 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Средняя экспертная оценка по показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, составляет 95,4 балла. Средняя оценка по показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг составляет 95,3 баллов. Среднее значение показателя 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составило 97,5 балла.

Максимальное количество баллов по критерию 1 «Открытость и доступность информации» о медицинской организации, осуществляющей оказание услуг в стационарной форме, (99,9 балла из 100 возможных) набрали ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» и ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».

Максимальное количество баллов по показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» (100 баллов из 100 возможных) набрало ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

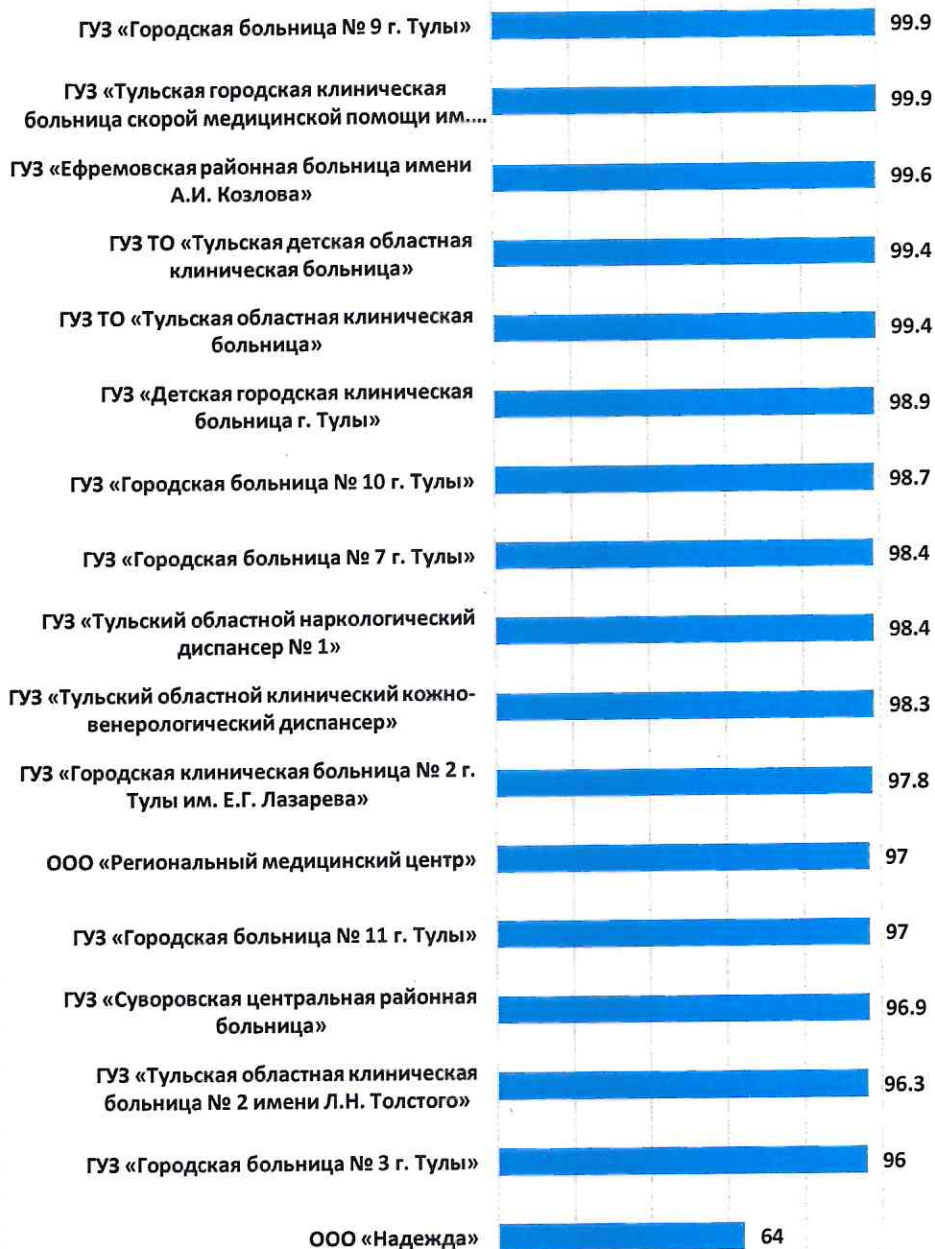
Максимальное количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» (100 баллов из 100 возможных) набрали все 16 медицинских организаций из 17, участвовавших в процедуре НОК.

Максимальное количество баллов по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о

деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в сети «Интернет» (100 баллов из 100 возможных) набрали 8 медицинских организаций из 17, в отношении которых проводилась процедура НОК.

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»**

Диаграмма 3



Из 17 медицинских организаций, осуществляющих оказание услуг в амбулаторной форме, в отношении которых проводилась независимой оценка

качества, 16 организаций получили значение критерия 1 в категории «отлично» – от 90 до 100 баллов, одна медицинская организация – в категории «неудовлетворительно»: ООО «Надежда» (64 балла).

Таким образом, можно отметить, что лидирующие позиции по критерию 1 в рейтингах (сводный, по стационарным и амбулаторным услугам) занимают следующие медицинские организации (входят в первые 5 позиций рейтингов): ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» (все три рейтинга), ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы» (все три рейтинга), ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница» (все три рейтинга), ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова» (сводный и стационарный), ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» (сводный и амбулаторный), ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы» (стационарный), ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» (амбулаторный).

Таблица 5.6.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области
в 2024 году вне рейтинга по критерию 1 (К¹)
«Открытость и доступность информации об организации»**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 1.1.*	П 1.1 Зн.*	П 1.2.*	П 1.2 Зн.*	П 1.3.*	П 1.3 Зн.*	Значение К ¹ *
	Максимальный балл	100	30	100	30	100	40	100
	Значимость показателя	0,3		0,3		0,4		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	92,5	27,8	100	30	84	33,6	91,4
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	90,5	27,2	90	27	100	40	94,2
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	80	24	90	27	88,5	35,4	86,4

Две организации из списка набрали по критерию 1 баллы в категории «отлично», одна – в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах и на официальных сайтах медицинских организаций, показал, что в ряде организаций на стендах и на сайтах не размещены или размещены не в полном объеме, установленном нормативными актами, такие документы (информация), как:

- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;
- о видах медицинской помощи;
- об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия

человека;

- об отзывах потребителей услуг;

- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

- 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;

- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

- 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;

- о вакантных должностях.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на сайтах медицинских организаций, также показал, что на официальных сайтах ряда организаций отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- адрес электронной почты;

- электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы»;

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией.



5.2. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате смешанного опроса получателей услуг, а также зафиксированная по итогам осмотра мест оказания услуг (помещений медицинских организаций и прилегающих территорий).

В таблицах 6.1. – 6.6. представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.2, 2.3 а также общие результаты по критерию 2.

Таблица 6.1.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году по критерию 2 (K²) «Комфортность условий предоставления услуг»

Амбулаторные условия

№п/п	Наименование медицинской организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение K ² *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	82,5	33	100	30	93
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	100	40	100	30	100
3	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	100	30	92,5	37	96,5	29	96
4	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	100	30	100	40	100	30	100
5	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	100	40	100	30	100
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	100	30	100	40	100	30	100
7	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	30	100	40	100	30	100
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	85	34	100	30	94
9	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	100	30	100	40	96,5	29	99
10	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	30	100	40	96,5	29	99
11	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	100	40	100	30	100
12	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	100	30	100	40	96,5	29	99
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	100	30	90,7	36	83,2	25	91
14	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	100	40	100	30	100
15	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	100	40	100	30	100

16	ООО «Региональный медицинский центр»	60	18	80	32	100	30	80
17	ООО «Надежда»	100	30	92	36	92	27,6	93,6
	Среднее значение	97,6		95,5		97,7		96,7

П 2.1.* - «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

П 2.2.* - «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

П 2.3.* - «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения или филиалы, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора $T_{\text{комф}}$.

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для медицинских организаций Тульской области (амбулаторные условия) – 96,7 баллов, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг.

Высокое среднее значение критерия 2 достигается, с одной стороны, за счёт фиксации высоких баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», который рассчитывается на основе экспертной оценки и достигает максимального значения у 16 медицинских организаций. С другой стороны, среднее значение показателей 2.2. и 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью и своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» также максимально или близко к максимальному, что подтверждает экспертную оценку.

Таблица 6.2.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области
в 2024 году вне рейтинга по критерию 2 (К²)
«Комфортность условий предоставления услуг»**

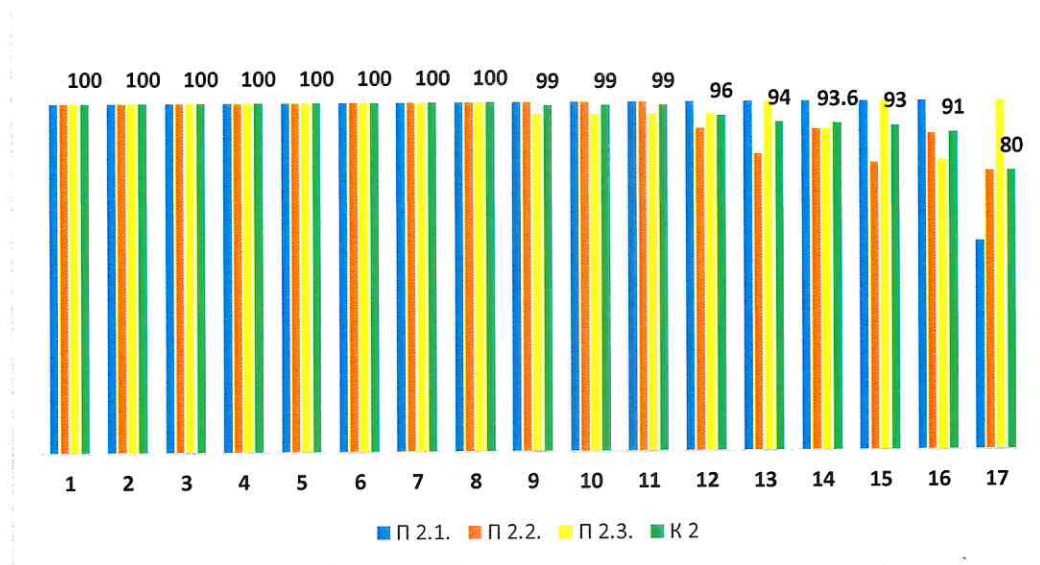
Амбулаторные условия

№п/п	Наименование медицинской организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	100	30	100	40	100	30	100
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	30	78	31,2	100	30	91,2
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	100	30	84,9	34	79,2	23,8	87,8

Две организации из списка набрали по критерию 2 баллы в категории «отлично», одна – в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 2 (К²)
«Комфортность условий предоставления услуг»
Амбулаторные условия**

Диаграмма 4



- *1 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- *2 – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».
- *3 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».
- *4 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».
- *5 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- *6 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- *7 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».
- *8 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»
- *9 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».
- *10 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».
- *11 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».
- *12 – ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы».
- *13 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»
- *14 – ООО «Надежда».
- *15 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»
- *16 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».
- *17 – ООО «Региональный медицинский центр».

Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов из 100 возможных - набрали 8 медицинских организаций, осуществляющих оказание услуг в амбулаторной форме, из 17 учреждений, участвующих в процедуре НОК в 2024 году. Одна организация – ООО «Региональный медицинский центр» – получила 80 баллов, что соответствует категории «удовлетворительно».

Таблица 6.3.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году по критерию 2 (К²) «Комфортность условий предоставления услуг»

Стационарные условия

№п/п	Наименование медицинской организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	80	32	96,5	29	91
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	100	40	100	30	100
3	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	100	40	96,5	29	99
4	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	100	30	100	40	93,3	28	98
5	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	100	40	100	30	100
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	100	30	100	40	100	30	100
7	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина»	100	30	100	40	100	30	100
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	80	32	100	30	92
9	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	100	30	100	40	100	30	100
10	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	30	100	40	100	30	100
11	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	100	40	100	30	100
12	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	100	30	80	32	96,5	29	91
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	100	30	89,9	36	89,9	27	93
14	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	80	32	100	30	92
	Среднее значение	100		93,6		98,1		96,9

П 2.1.* - «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

П 2.2.* - «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

П 2.3.* - «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения или филиалы, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора Т_{комф.}

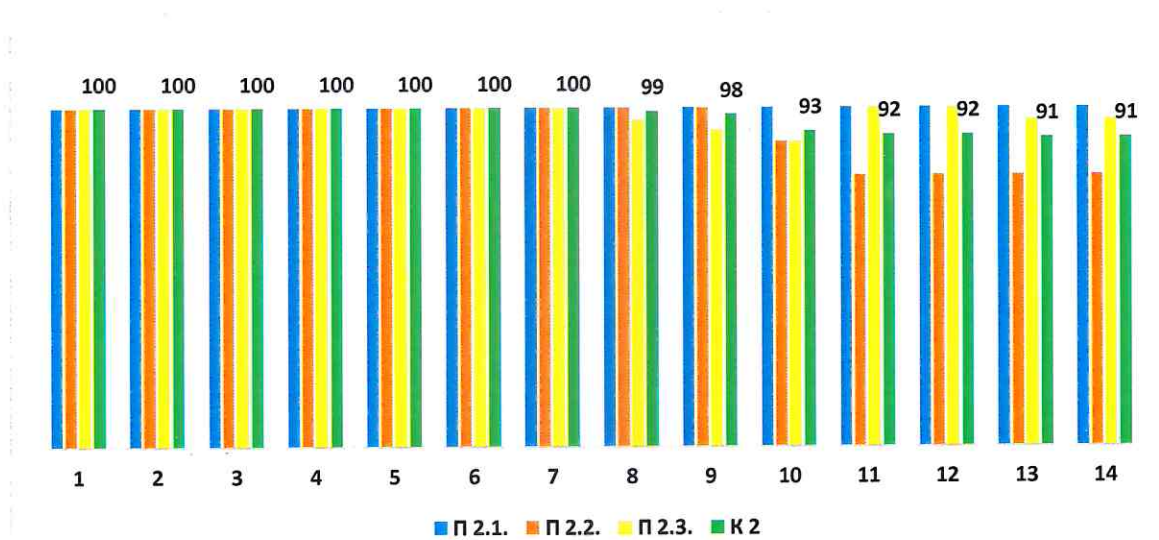
Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для медицинских организаций Тульской области (стационарные условия) – 96,9

баллов, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг.

Высокое среднее значение критерия 2 достигается за счёт высоких баллов по показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», который рассчитывается на основе экспертной оценки и достигает максимального значения у всех медицинских организаций. Кроме того, среднее значение показателей 2.2. и 2.3. также достаточно высоко (93,6 и 98,1 соответственно).

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 2 (К²)
«Комфортность условий предоставления услуг»
Стационарные условия**

Диаграмма 5



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

*2 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».

*3 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».

*4 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».

*5 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».

*6 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».

*7 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».

*8 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».

*9 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»

*10 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

*11 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»

*12 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».

*13 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».

*14 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»

Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов из 100 возможных - набрали 7 медицинских

организаций, осуществляющих оказание услуг в стационарной форме, из 14 учреждений, участвующих в процедуре НОК в 2024 году. Все организации получили баллы в категории «отлично».

Таблица 6.4.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 2 (К²) «Комфортность условий предоставления услуг»

Стационарные условия

№п/п	Наименование медицинской организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	100	30	94,2	37,7	59,6	17,9	85,6

Организация из списка набрала по критерию 2 баллы в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

Таблица 6.5.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году по критерию 2 (К²) «Комфортность условий предоставления услуг»

Рейтинг по К ² *	Наименование медицинской организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	100	40	100	30	100
1	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	100	40	100	30	100
2	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	100	30	100	40	98,3	29,5	99,5
2	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	30	100	40	98,3	29,5	99,5
2	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	100	40	98,3	29,5	99,5

3	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	100	30	100	40	96,5	29	99
4	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	95	38	100	30	98
5	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	100	30	92,5	37	96,5	29	96
6	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	100	30	90	36	96,5	29	95
7	ООО «Надежда»	100	30	92	36	92	27,6	93,6
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	82,5	33	100	30	93
9	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	100	30	90,3	36	86,6	26	92
9	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	81,3	32,5	100	30	92
10	ООО «Региональный медицинский центр»	60	18	80	32	100	30	80
	Среднее значение	97,6		94,3		97,8		96,3

П 2.1.* - «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

П 2.2.* - «Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

П 2.3.* - «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения или филиалы, значение показателя 1.1. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора $T_{\text{комф}}$.

Среднее значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» для медицинских организаций Тульской области в сводном рейтинге – 96,3 балла, что соответствует категории «отлично» - от 90 до 100 баллов и говорит о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг. Среднее значение показателя 2.1. - 97, 6 балла, показателя 2.2. – 94,3 балла, показателя 2.3. – 97,8 балла.

Таблица 6.6.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 2 (К²) «Комфортность условий предоставления услуг»

№п/п	Наименование медицинской организации	П 2.1.*	П 2.1 Зн.*	П 2.2.*	П 2.2 Зн.*	П 2.3.*	П 2.3 Зн.*	Значение К ² *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	100	30	100	40	100	30	100
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	30	78	31,2	100	30	91,2
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	100	30	89,6	35,8	69,4	20,8	86,68

Две организации из списка набрали по критерию 2 баллы в категории «отлично», одна – в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 2 (К²)
«Комфортность условий предоставления услуг»**

Диаграмма 6



Максимальное количество баллов по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 баллов из 100 возможных - набрали 5 медицинских организаций из 17 учреждений, участвующих в процедуре НОК в 2024 году. 16 организаций получили баллы в категории «отлично», одна – в категории «удовлетворительно».

Таким образом, можно отметить, что лидирующие позиции по критерию 2 в рейтингах (сводный, по стационарным и амбулаторным услугам) занимают следующие медицинские организации (входят в первые 5 позиций рейтингов): ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» (все три рейтинга), ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы» (все три рейтинга), ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница» (все три рейтинга), ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1» (все три рейтинга), ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого» (все три рейтинга), ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова» (амбулаторные условия), ГУЗ «Суворовская центральная районная больница» (амбулаторные условия), ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер» (амбулаторные условия), ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы» (стационарные условия), ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы» (стационарные условия).

5.3. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Для оценки медицинских организаций по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные смешанного опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений медицинских организаций и прилегающих территорий), а также документы организаций, представленные на официальных сайтах.

В таблицах 7.1. – 7.6. представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для медицинских организаций Тульской области, по группам, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 7.1.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Амбулаторные условия

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	100	40	100	30	100
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	80	32	100	30	92
3	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	80	24	100	40	100	30	94
4	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	80	24	80	32	93,3	28	84
5	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	100	40	100	30	100
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	80	24	80	32	100	30	86
7	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	30	100	40	96,5	29	99
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	80	32	100	30	92
9	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	100	30	100	40	90	27	97
10	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	30	100	40	90	27	97
11	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	100	40	100	30	100
12	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	80	24	100	40	100	30	94
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	80	24	100	40	80,3	24	88
14	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	100	40	100	30	100

15	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	100	40	100	30	100
16	ООО «Региональный медицинский центр»	20	6	20	8	96,5	29	43
17	ООО «Надежда»	0	0	20	8	40	12	20
	Среднее значение	83,5		85,88		93,3		87,41

П 3.1.* - Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

П 3.2.* - Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

П 3.3.* - Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных – инвалидов или их представителей)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателей 3.1. и 3.2. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора ($T_{\text{орг дост}}$) и ($T_{\text{услуг дост}}$).

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторной форме, составило 87,41 балла, что соответствует категории «удовлетворительно».

Средняя экспертная оценка по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», составляет 83,5 балла. Средняя оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 85,88 балла. Среднее значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных – инвалидов или их представителей)» составило 93,3 балла.

Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди медицинских организаций, осуществляющих оказание услуг в амбулаторной форме, (100 баллов из 100 возможных) набрали ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого», ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы», ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова» и ГУЗ «Суворовская центральная районная больница», ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».

Максимальное количество баллов по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (100 баллов из 100 возможных) набрали 10 организаций из 17, в отношении которых проводилась процедура НОК. Одна организация – ООО «Надежда» – набрала по этому показателю 0 баллов, всего по этому показателю в категории «неудовлетворительно» 2 организации, «удовлетворительно» – 5 организаций.

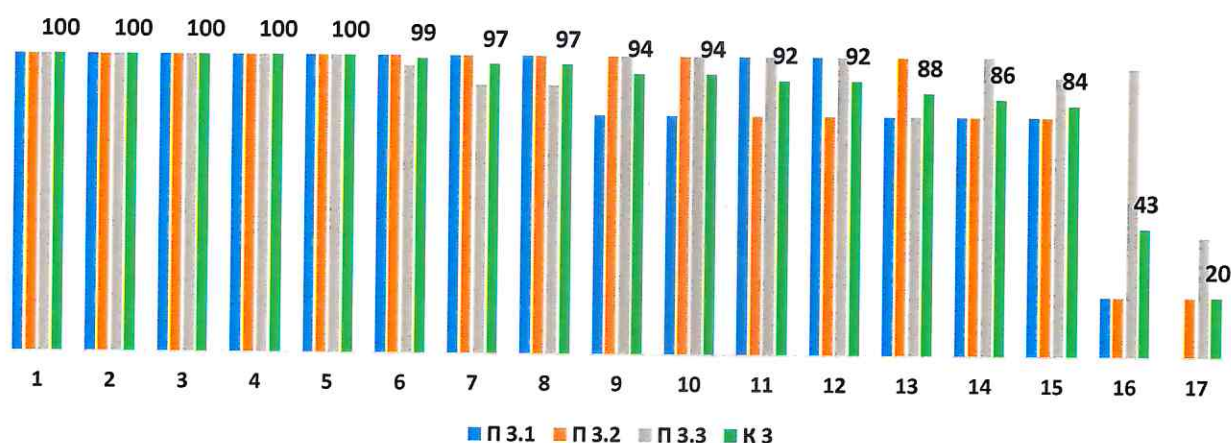
Максимальное количество баллов по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (100 баллов из 100 возможных) набрали также 10 медицинских организаций из 17, 4 организации набрали баллы, соответствующие категории

«удовлетворительно», 3 организации – «неудовлетворительно». Из них одна государственная организация – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».

Максимальное количество баллов по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных– инвалидов или их представителей)» (100 баллов из 100 возможных) набрали 4 медицинских организации из 17, в отношении которых проводилась процедура НОК, 15 организаций получили значение показателя в категории отлично, 1 – «удовлетворительно» (ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»), 1 – «неудовлетворительно» (ООО «Надежда»).

Диаграмма 7

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Амбулаторные условия**



- *1 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- *2 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- *3 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».
- *4 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».
- *5 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».
- *6 – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».
- *7 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».
- *8 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».
- *9 – ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы».
- *10 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».
- *11 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».
- *12 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».
- *13 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».
- *14 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- *15 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».
- *16 – ООО «Региональный медицинский центр».
- *17 – ООО «Надежда».

Таблица 7.2.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Амбулаторные условия

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	100	30	80	32	100	30	92
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	30	80	32	100	30	92
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	40	12	60	24	16,7	5	41

Две организации из списка получили значения критерия 3 в категории «отлично» (от 90 до 100 баллов), одна – «неудовлетворительно».

Таблица 7.3.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Стационарные условия

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания*	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	100	40	93,3	28	98
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	80	32	100	30	92
3	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	80	24	80	32	80	24	80
4	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	80	32	100	30	92
5	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	80	24	80	32	100	30	86
6	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	30	100	40	100	30	100

7	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	60	24	100	30	84
8	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	100	30	80	32	60	18	80
9	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	30	80	32	96,5	29	91
10	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	80	32	100	30	92
11	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	80	24	80	32	100	30	86
12	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	80	24	80	32	87,5	26,3	82,3
13	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	80	32	100	30	92
14	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	80	32	96,5	29	91
	Среднее значение	94,3		81,43		93,8		89,02

П 3.1.* - Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

П 3.2.* - Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

П 3.3.* - Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных – инвалидов или их представителей)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателей 3.1. и 3.2. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора ($T_{\text{орг дост}}$) и ($T_{\text{услуг дост}}$).

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарной форме, составило 89,02 балла, что соответствует категории «удовлетворительно».

Средняя экспертная оценка по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», составляет 94,3 балла. Средняя оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 81,43 балла. Среднее значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных – инвалидов или их представителей)» составило 93,8 балла.

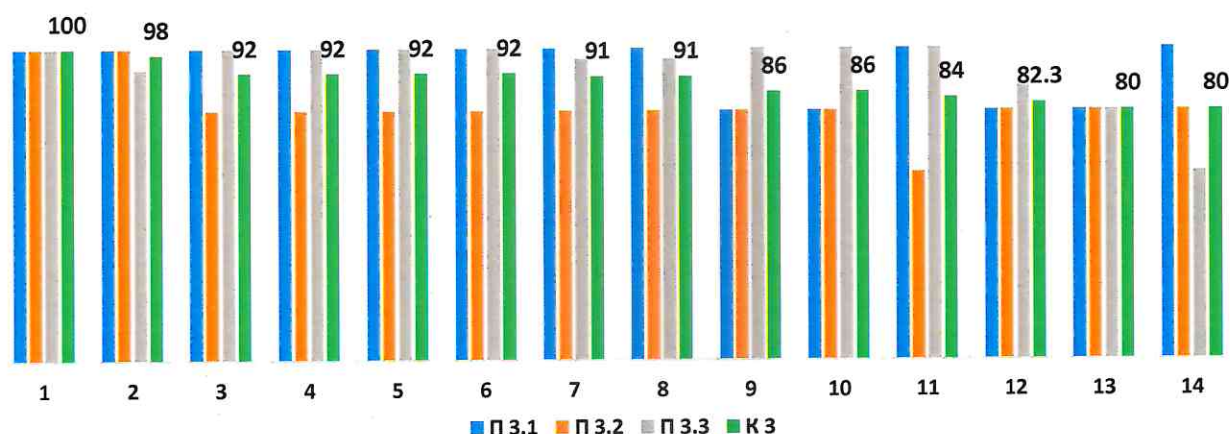
Максимальное количество баллов по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (100 баллов из 100 возможных) набрали 10 организаций из 14, в отношении которых проводилась процедура НОК. 4 организации получили оценку в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

Максимальное количество баллов по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (100 баллов из 100 возможных) набрали ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» и ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница», 11 организации набрали баллы, соответствующие категории «удовлетворительно», 1 организации – «неудовлетворительно»: ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».

Максимальное количество баллов по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных – инвалидов или их представителей)» (100 баллов из 100 возможных) набрали 8 медицинских организаций из 14, в отношении которых проводилась процедура НОК, 11 организаций получили значение показателя 3.3. в категории отлично, 2 – «удовлетворительно» (ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы» и ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»), 1 – «неудовлетворительно» (ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»).

Диаграмма 8

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Стационарные условия**



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

*2 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».

*3 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».

*4 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».

*5 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».

*6 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».

*7 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».

*8 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».

*9 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».

*10 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».

*11 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».

*12 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

*13 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».

*14 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».

Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди медицинских организаций, осуществляющих оказание услуг в стационарной форме, (100 баллов из 100 возможных) набрала единственная

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

Таблица 7.4.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»
Стационарные условия

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	40	12	60	24	75	22,5	58,5

Единственная организация из списка получила значения критерия 3 в категории «неудовлетворительно».

Таблица 7.5.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»

Рейтинг по К ³ *	Наименование медицинской организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	30	100	40	98,3	29,5	99,5
2	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	100	40	96,5	29	99
3	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	90	36	100	30	96
3	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	90	36	100	30	96
3	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	90	36	100	30	96
4	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	90	36	98,3	29,5	95,5
5	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	80	24	100	40	100	30	94
5	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	30	90	36	93,3	28	94

6	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	80	32	100	30	92
7	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	80	24	90	36	100	30	90
8	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	100	30	90	36	75	22,5	88,5
9	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	70	28	100	30	88
10	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	80	24	80	32	100	30	86
11	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	80	24	90	36	83,9	25,2	85,2
12	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	80	24	80	32	86,7	26	82
13	ООО «Региональный медицинский центр»	20	6	20	8	96,5	29	43
14	ООО «Надежда»	0	0	20	8	40	12	20
	Среднее значение	83,5		80,5		92,3		84,9

П 3.1.* - Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

П 3.2.* - Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

П 3.3.* - Показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных – инвалидов или их представителей)».

**Для организаций, в состав которых входят структурные подразделения на правах отделов или филиалов, значение показателей 3.1. и 3.2. рассчитывалось с учетом среднего арифметического индикатора ($T_{орг\ дост}$) и ($T_{услуг\ дост}$).

Среднее значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» для медицинских организаций в целом, составило 84,9 балла, что соответствует категории «удовлетворительно».

Средняя экспертная оценка по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», составляет 83,5 балла. Средняя оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 80,5 балла. Среднее значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных – инвалидов или их представителей)» составило 92,3 балла.

Максимальное количество баллов по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (100 баллов из 100 возможных) набрали 10 организаций из 17, в отношении которых проводилась процедура НОК. 5 организации получили оценку в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов), 2 – в категории «неудовлетворительно».

Максимальное количество баллов по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (100 баллов из 100 возможных) набрали ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»,

ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» и ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы». 10 организации набрали баллы, соответствующие категории «отлично», 4 организации – категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов), 3 организации – «неудовлетворительно» (меньше 70 баллов).

Максимальное количество баллов по показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных– инвалидов или их представителей)» (100 баллов из 100 возможных) набрали 8 медицинских организации из 17, в отношении которых проводилась процедура НОК, 13 организаций получили значение показателя 3.3. в категории отлично, 3 – «удовлетворительно», 1 – «неудовлетворительно».

Абсолютный максимум по данному критерию не зафиксирован ни у одной организации. Максимальное количество баллов по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (99,5 из 100 возможных) набрало ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина».

Таблица 7.6.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 3.1.*	П 3.1 Зн.*	П 3.2.*	П 3.2 Зн.*	П 3.3.*	П 3.3 Зн.*	Значение К ³ *
	Максимальный балл	100	30	100	40	100	30	100
	Значимость показателя	0,3		0,4		0,3		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	100	30	80	32	100	30	92
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	30	80	32	100	30	92
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	40	12	60	24	45,9	13,8	49,8

Две организации из списка получили значения критерия 3 в категории «отлично» (от 90 до 100 баллов), одна – «неудовлетворительно».

В процессе сбора и обобщения информации по критерию 3 выявлены следующие недостатки у некоторых организаций:

- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- отсутствует специально выделенное место под стоянку для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов;
- альтернативная версия официальных сайтов в сети «Интернет» для инвалидов по зрению не соответствует установленным нормативным актам - нет

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 3 (К³) «Доступность услуг для инвалидов»**



Таким образом, можно отметить, что лидирующие позиции по критерию 3 в рейтингах (сводный, по стационарным и амбулаторным услугам) занимают следующие медицинские организации (входят в первые 5 позиций рейтингов): ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» (все три рейтинга), ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова» (все три рейтинга), ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого» (все три рейтинга), ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы» (все три рейтинга), ГУЗ «Суворовская центральная районная больница» (сводный и амбулаторные условия), ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница» (стационарные условия).

5.4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Для оценки организаций по критерию 4 использовались данные смешанного опроса получателей услуг.

В таблицах 8.1 – и 8.6 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 4 для медицинских организаций по группам, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 8.1.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Амбулаторные условия**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания*	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.*	П 4.3. Зн.*	Значение К ⁴ *
	Максимальный балл	100	40	100	40	100	20	100
	Значимость показателя	0,4		0,4		0,2		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	40	100	40	100	20	100
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	40	100	40	100	20	100
3	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	95	38	97,5	39	100	20	97
4	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	100	40	100	40	100	20	100
5	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	40	100	40	100	20	100
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	50	20	100	40	100	20	80
7	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	40	97,5	39	100	20	99
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	40	100	40	100	20	100
9	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	97,5	39	97,5	39	100	20	98
10	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	40	97,5	39	100	20	99
11	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	40	100	40	100	20	100
12	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	97,5	39	97,5	39	100	20	98
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	91,7	36,7	91,7	36,7	100	20	93,4

14	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	40	100	40	100	20	100
15	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	40	100	40	100	20	100
16	ООО «Региональный медицинский центр»	50	20	100	40	100	20	80
17	ООО «Надежда»	92	36,8	92	36,8	92	18,4	92
	Среднее значение	92,6		98,3		99,5		96,3

П 4.1* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

П 4.2* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

П 4.3.* - Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторной форме, достаточно высоко и составляет 96,3 балла, что соответствует категории «отлично» и свидетельствует о высоком уровне подготовки персонала и качественной кадровой политике учреждений.

Среднее значение показателя 4.1. составило 92,6 балла, показателя 4.2 – 98,3 балла, среднее значение показателя 4.3. близко максимальному – 99,5 балла.

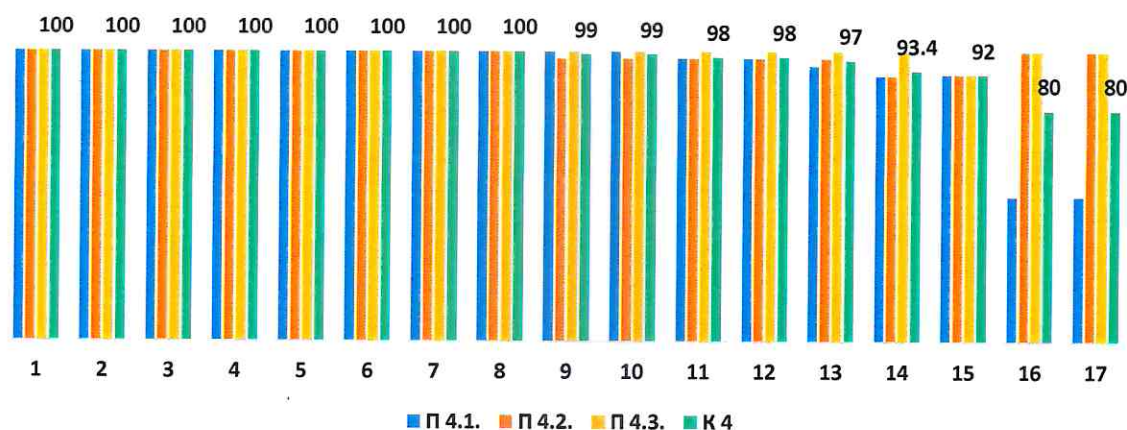
Таблица 8.2.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Амбулаторные условия**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания*	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.*	П 4.3. Зн.*	Значение К ⁴ *
	Максимальный балл	100	40	100	40	100	20	100
	Значимость показателя	0,4		0,4		0,4		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	96	38,4	96	38,4	96	19,2	96
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	40	100	40	100	20	100
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	92,5	37	92,5	37	91,7	18,3	92,3

Организации из этого списка также демонстрируют высокий уровень по критерию 4, все получили оценки в категории «отлично» (от 90 до 100 баллов).

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Амбулаторные условия**



- *1 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».
- *2 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».
- *3 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».
- *4 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- *5 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».
- *6 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».
- *7 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- *8 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».
- *9 – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».
- *10 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».
- *11 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».
- *12 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».
- *13 – ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы».
- *14 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».
- *15 – ООО «Надежда».
- *16 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- *17 – ООО «Региональный медицинский центр».

Максимальное количество баллов по показателям 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» и в целом по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов из 100

возможных) набрали 8 медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторной форме, из 17 учреждений, в отношении которых проводилась процедура независимой оценки качества. 15 организаций получили значение критерия 4 в категории «отлично», две – в категории «удовлетворительно»: ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1» и ООО «Региональный медицинский центр».

Таблица 8.3.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Стационарные условия**

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания*	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.*	П 4.3. Зн.*	Значение К ⁴ *
	Максимальный балл	100	40	100	40	100	20	100
	Значимость показателя	0,4		0,4		0,2		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	95	38	97,5	39	100	20	97
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	40	100	40	100	20	100
3	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	95	38	100	40	100	20	98
4	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	40	100	40	100	20	100
5	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	100	40	100	40	100	20	100
6	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	97,5	39	100	40	100	20	99
7	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	40	100	40	100	20	100
8	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	90	36	100	40	100	20	96
9	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	97,5	39	100	40	100	20	99
10	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	40	97,5	39	100	20	99
11	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	95	38	97,5	39	100	20	97
12	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	89,9	36	97,5	39	100	20	95
13	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	40	100	40	100	20	100
14	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	40	95	38	100	20	98
	Среднее значение	97,1		98,9		100		98,4

П 4.1* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

П 4.2* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

П 4.3.* - Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарной форме, близко к максимальному и составляет 98,4 балла, что соответствует категории «отлично».

Среднее значение показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 97,1 балла, показателя 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» – 98,9 балла, среднее значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» – максимально – 100 баллов.

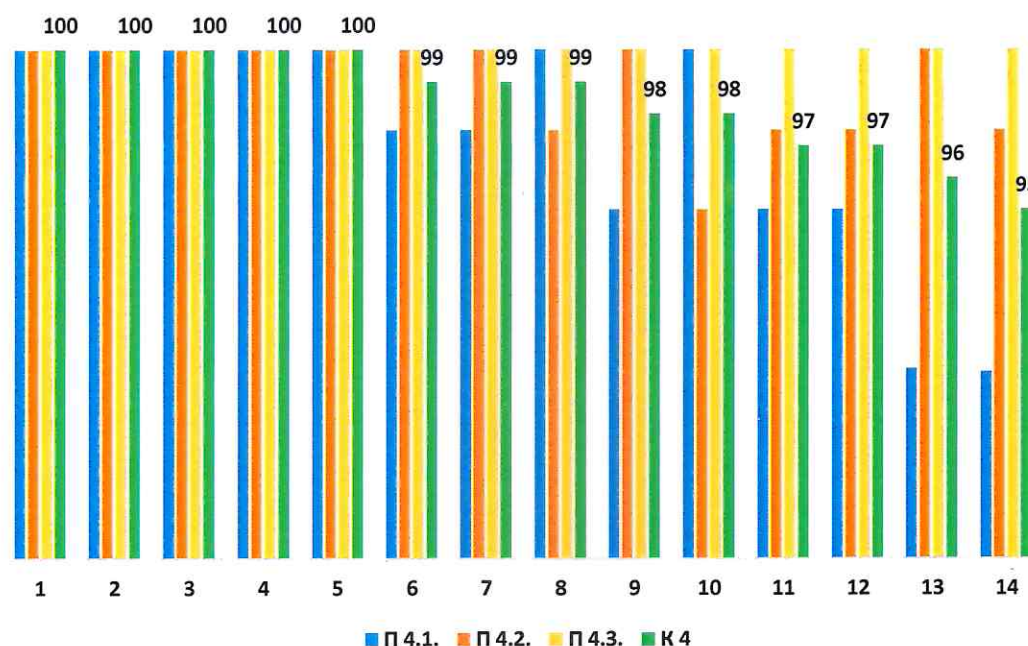
Таблица 8.4.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Стационарные условия**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.*	П 4.3. Зн.*	Значение К ⁴ *
	Максимальный балл	100	40	100	40	100	20	100
	Значимость показателя	0,4		0,4		0,2		
1	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	96,1	38,4	92,3	36,9	100	20	95,3

Среднее значение критерия 4 у единственной организации из списка зафиксировано в категории «отлично».

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
Стационарные условия**



- *1 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».
- *2 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- *3 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- *4 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».
- *5 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- *6 – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».
- *7 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».
- *8 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».
- *9 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».
- *10 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».
- *11 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».
- *12 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».
- *13 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».
- *14 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

Максимальное количество баллов по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов из 100 возможных) набрали 5 медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарной форме, из 14 учреждений, в отношении которых проводилась процедура независимой оценки качества. Все организации получили значение критерия 4 в категории «отлично».

Максимальное количество баллов по показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» набрали 7 организаций, по показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», - 9 организаций, по показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» – все медицинские организации, оказывающие услуги в стационарной форме.

Таблица 8.5.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Рейтинг по К ⁴ *	Наименование медицинской организации	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.*	П 4.3 Зн.*	Значение К ⁴ *
	Максимальный балл	100	40	100	40	100	20	100
	Значимость показателя	0,4		0,4		0,2		
1	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	40	100	40	100	20	100
1	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	40	100	40	100	20	100
1	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	40	100	40	100	20	100
1	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	40	100	40	100	20	100
2	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	40	98,8	39,5	100	20	99,5
3	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	40	97,5	39	100	20	99
3	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	97,5	39	100	40	100	20	99
3	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	98,8	39,5	98,8	39,5	100	20	99
3	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98,8	39,5	98,8	39,5	100	20	99
4	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	97,5	39	98,6	39,5	100	20	98,5
5	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	96,3	38,5	97,5	39	100	20	97,5
6	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	95	38	97,5	39	100	20	97
6	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	93,8	37,5	98,8	39,5	100	20	97

7	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	90,8	36,4	94,6	37,8	100	20	94,2
8	ООО «Надежда»	92	36,8	92	36,8	92	18,4	92
9	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	75	30	100	40	100	20	90
10	ООО «Региональный медицинский центр»	50	20	100	40	100	20	80
	Среднее значение	93,3		98,4		99,5		96,6

П 4.1.* - Показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

П 4.2.* - Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

П 4.3.* - Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Среднее значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» для медицинских организаций составляет 96,6 балла, что соответствует категории «отлично».

Среднее значение показателя 4.1. составило 93,3 балла, показателя 4.2 – 98,4 балла, среднее значение показателя 4.3. близко максимальному – 99,5 балла.

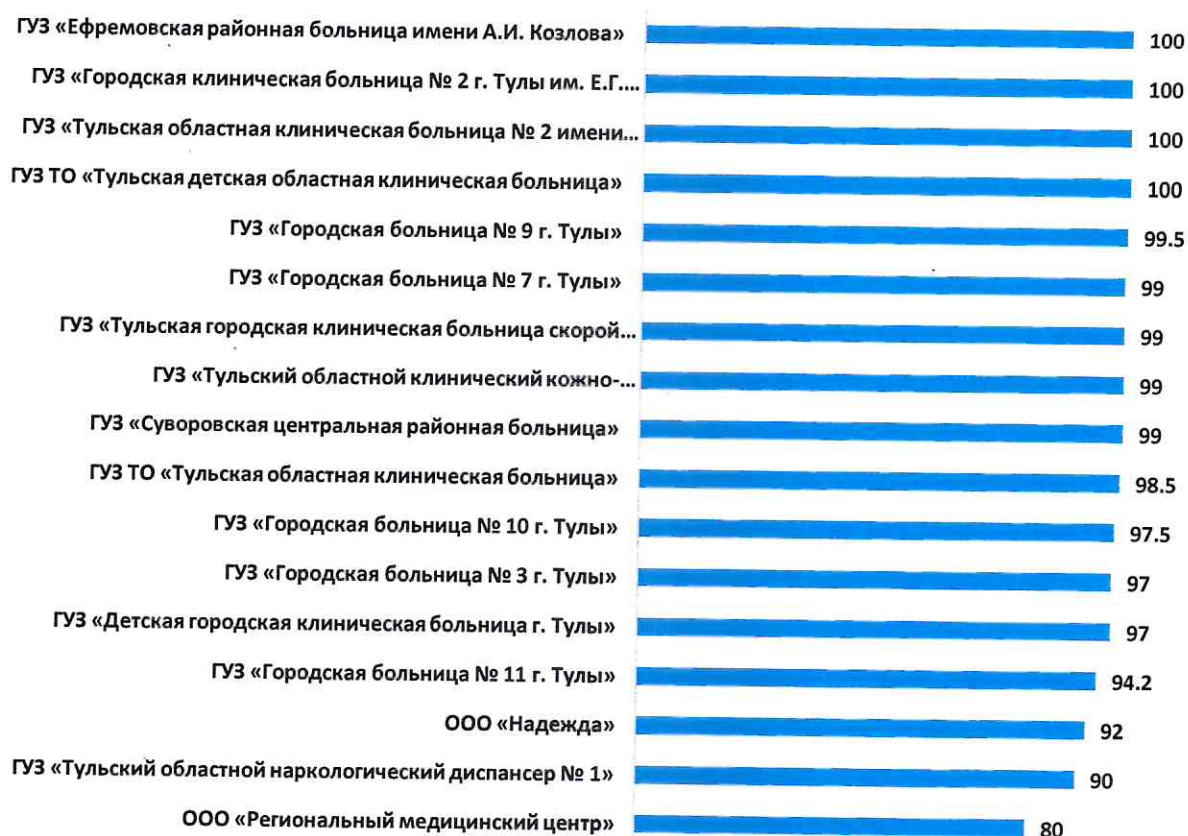
Таблица 8.6.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 4 (К⁴) «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 4.1.*	П 4.1 Зн.*	П 4.2.*	П 4.2 Зн.*	П 4.3.*	П 4.3. Зн.*	Значение К ⁴ *
	Максимальный балл	100	40	100	40	100	20	100
	Значимость показателя	0,4		0,4		0,4		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	96	38,4	96	38,4	96	19,2	96
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	40	100	40	100	20	100
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	94,3	37,7	92,4	36,7	95,6	19,1	93,5

Организации из этого списка также демонстрируют высокий уровень по критерию 4, все получили оценки в категории «отлично» (от 90 до 100 баллов).

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 4 (К⁴)
«Доброжелательность, вежливость работников организации»**



Таким образом, можно отметить, что лидирующие позиции по критерию 4 в рейтингах (сводный, по стационарным и амбулаторным услугам) занимают следующие медицинские организации (входят в первые 5 позиций рейтингов): ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова» (все три рейтинга), ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого» (все три рейтинга), ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы» (сводный и амбулаторный), ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница» (все три рейтинга), ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» (все три рейтинга), ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1» (стационарный), ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» (амбулаторный), ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер» (амбулаторный), ГУЗ «Суворовская центральная районная больница» (амбулаторный).

5.5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Для оценки медицинских организаций по критерию 5 использовались данные смешанного опроса получателей услуг.

Критерий представлен тремя показателями, значение которых равно соответствующим индикаторам.

В таблицах 9.1-9.6. представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, по группам, а также общие результаты по критерию 4.

Таблица 9.1.

Результаты независимой оценки медицинских организаций Тулской области в 2024 году по критерию 5 (К⁵) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» Амбулаторные условия

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	ГУЗ ТО «Тулская областная клиническая больница»	100	30	100	20	100	50	100
2	ГУЗ ТО «Тулская детская областная клиническая больница»	100	30	100	20	100	50	100
3	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	96,7	29	100	20	98	49	98
4	ГУЗ «Тулский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	96,7	29	100	20	98	49	98
5	ГУЗ «Тулская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	100	20	100	50	100
6	ГУЗ «Тулский областной наркологический диспансер № 1»	100	30	100	20	100	50	100
7	ГУЗ «Тулская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	30	100	20	98	49	99
8	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	100	20	100	50	100
9	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	96,7	29	100	20	98	49	98
10	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	96,7	29	95	19	96	48	96
11	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	95	19	100	50	99
12	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	96,7	29	100	20	98	49	98
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	97	29,1	97	19,4	97	48,5	97
14	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	100	20	100	50	100
15	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	100	20	98	49	99

70



16	ООО «Региональный медицинский центр»	96,7	29	80	16	100	50	95
17	ООО «Надежда»	92	27,6	92	18,4	92	46	92
	Среднее значение	98,2		97,6		98,4		98,2

П 5.1.* - Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

П 5.2.* - Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

П 5.3.* - Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для медицинских организаций Тульской области, оказывающих услуги в амбулаторной форме, составляет 98,2 балла, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг деятельностью организаций.

Максимальное количество баллов по показателям 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» и 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» (100 баллов из 100 возможных) набрали 9 медицинских организаций из 17 участвовавших в процедуре НОК.

Максимальное количество баллов по показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» (100 баллов из 100 возможных) набрали 8 организаций.

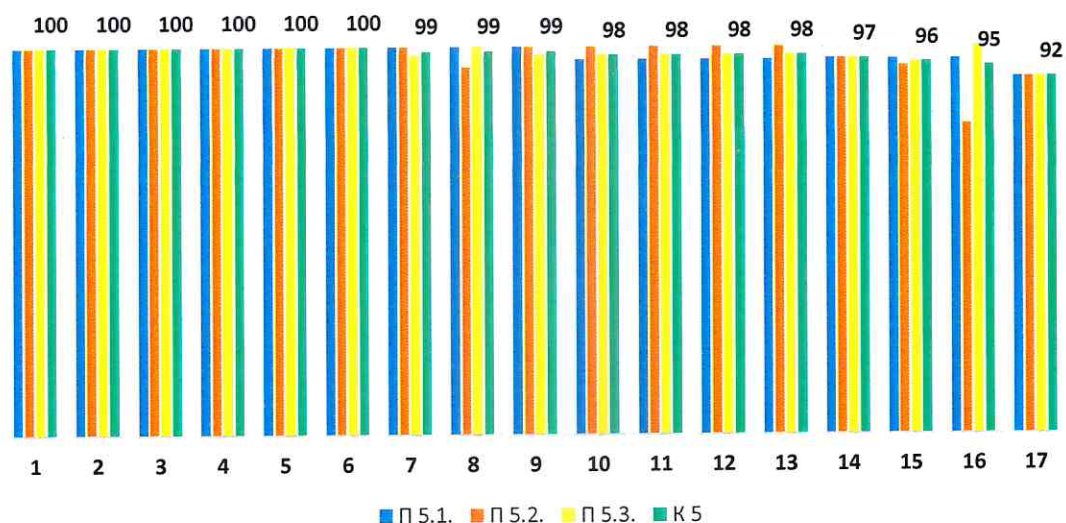
Таблица 9.2.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 5 (K⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»
Амбулаторные условия**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение K ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	96	28,8	96	19,2	96	48	96
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	30	100	20	100	50	100
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	88,7	26,6	79,3	15,9	90,6	45,3	87,8

Две организации, оказывающие услуги в амбулаторной форме, получили значение по критерию 5 в категории «отлично», одна – «удовлетворительно».

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»
Амбулаторные условия**



- *1 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».
- *2 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».
- *3 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- *4 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- *5 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».
- *6 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- *7 – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».
- *8 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».
- *9 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».
- *10 – ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы».
- *11 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».
- *12 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».
- *13 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».
- *14 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».
- *15 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».
- *16 – ООО «Региональный медицинский центр».
- *17 – ООО «Надежда».

Максимальное количество баллов по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (100 баллов из 100 возможных) набрали 6 медицинских организаций, оказывающих услуги в амбулаторной форме. Все 17 учреждений здравоохранения получили значение критерия 5 в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»
Стационарные условия**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	95	19	100	50	99
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	100	20	100	50	100
3	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	100	30	100	20	100	50	100
4	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	100	20	100	50	100
5	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	100	30	100	20	100	50	100
6	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина»	100	30	100	20	100	50	100
7	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	100	20	100	50	100
8	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	100	30	100	20	100	50	100
9	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	100	30	95	19	100	50	99
10	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	100	20	100	50	100
11	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	96,7	29	100	20	98	49	98
12	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	95	28,5	95	19	95	47,5	95
13	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	100	20	100	50	100
14	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	100	20	98	49	99
	Среднее значение	99,4		98,9		99,4		99,3

П 5.1.* - Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

П 5.2.* - Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации».

П 5.3.* - Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

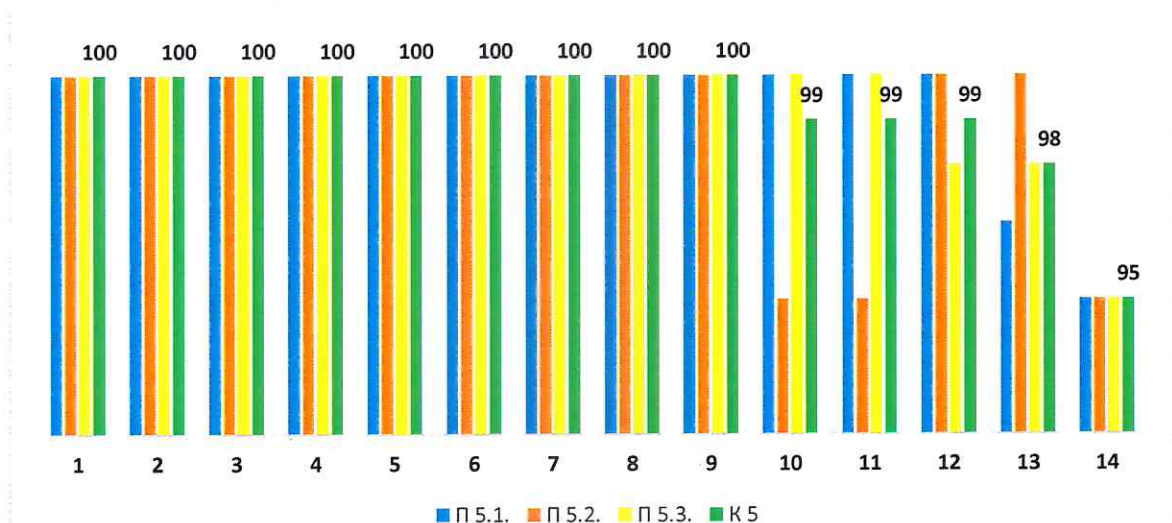
Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для медицинских организаций Тульской области, оказывающих услуги в

стационарной форме, близко к максимальному и составляет 99,3 балла, что свидетельствует об очень высоком уровне удовлетворенности получателей услуг.

Средние значения показателей 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» и 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» – идентичны – 99,4 балла. Среднее значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» – 98,9 балла.

Диаграмма 14

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»
Стационарные условия**



- *1 – ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».
- *2 – ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».
- *3 – ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1».
- *4 – ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева».
- *5 – ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».
- *6 – ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».
- *7 – ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы».
- *8 – ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».
- *9 – ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы».
- *10 – ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».
- *11 – ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница».
- *12 – ГУЗ «Суворовская центральная районная больница».
- *13 – ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы».
- *14 – ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы».

Максимальное количество баллов по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» (100 баллов из 100 возможных) набрали 12 медицинских организаций, оказывающих услуги в стационарной форме, из 14 участвовавших в процедуре НОК.

Максимальное количество баллов по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» (100 баллов из 100 возможных) набрали 11 медицинских организаций из 14 участвовавших в процедуре НОК.

Максимальное количество баллов по показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (100 баллов из 100 возможных) набрали также 11 медицинских организаций.

Максимальное количество баллов по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» из 14 медицинских организаций Тульской области, оказывающих услуги в стационарной форме, набрали 9 учреждений здравоохранения.

Таблица 9.4.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»
Стационарные условия**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	96,2	28,9	96,2	19,2	96,2	48,1	96,2

Единственная организация, оказывающая услуги в стационарной форме, получила значение по критерию 5 в категории «отлично».

Таблица 9.5.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Рейтинг по К ⁵ *	Наименование медицинской организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	100	30	100	20	100	50	100

1	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	30	100	20	100	50	100
1	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	100	30	100	20	100	50	100
2	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	100	30	100	20	99	49,5	99,5
2	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	100	30	97,5	19,5	100	50	99,5
2	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	100	30	97,5	19,5	100	50	99,5
3	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	98,3	29,5	100	20	99	49,5	99
3	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	98,3	29,5	100	20	99	49,5	99
3	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	100	30	100	20	98	49	99
4	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	96,7	29	100	20	98	49	98
4	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	96,7	29	100	20	98	49	98
5	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98,3	29,5	95	19	98	49	97,5
6	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	96	28,8	96	19,2	96	48	96
7	ООО «Региональный медицинский центр»	96,7	29	80	16	100	50	95
8	ООО «Надежда»	92	27,6	92	18,4	92	46	92
	Среднее значение	98,4		97,5		98,7		98,4

Среднее значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» для медицинских организаций Тульской области в сводном рейтинге, составляет 98,4 балла, что соответствует категории «отлично». Все участвующие в процедуре учреждения здравоохранения получили по трем показателям данного критерия оценку выше 90 баллов.

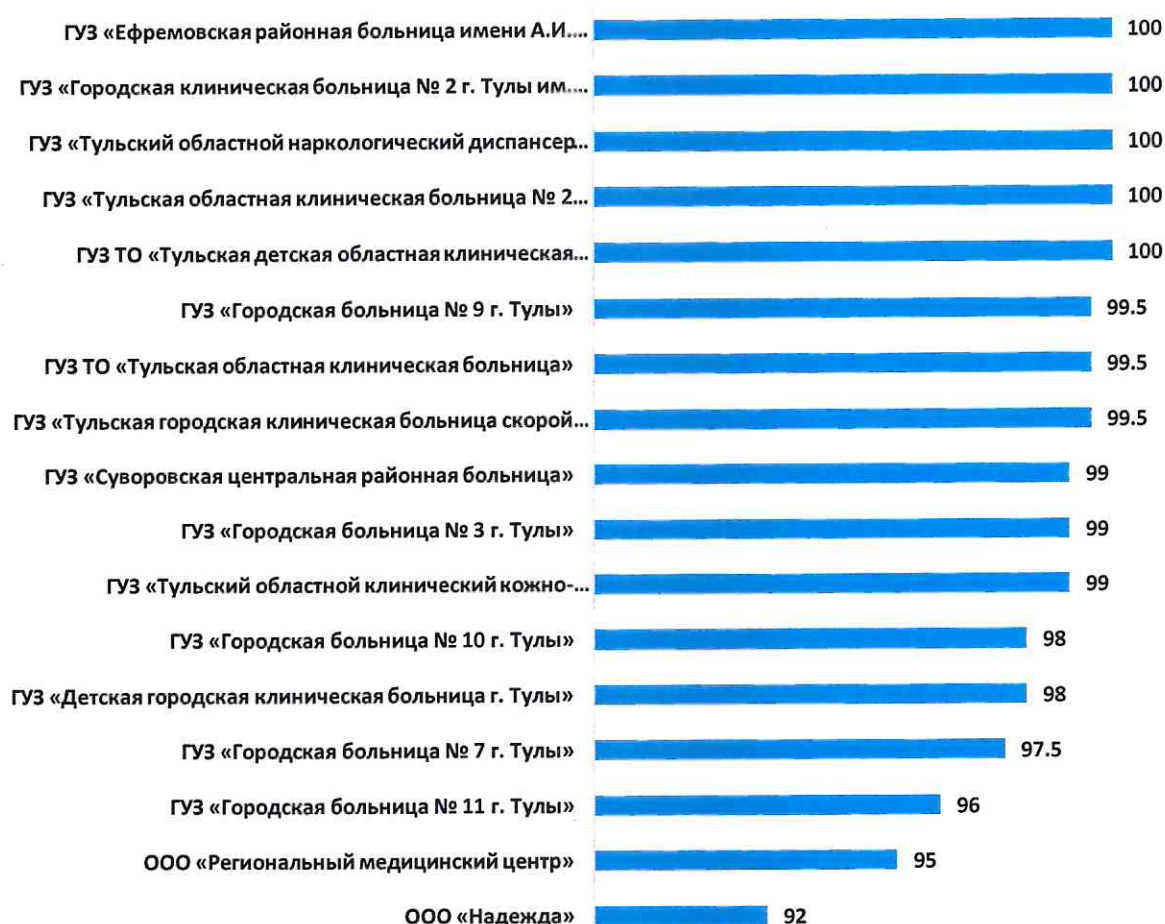
Таблица 9.6.

**Результаты независимой оценки медицинских организаций
Тульской области в 2024 году вне рейтинга по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ п/п	Наименование медицинской организации	П 5.1.*	П 5.1 Зн.*	П 5.2.*	П 5.2 Зн.*	П 5.3.*	П 5.3 Зн.*	Значение К ⁵ *
	Максимальный балл	100	30	100	20	100	50	100
	Значимость показателя	0,3		0,2		0,5		
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	96	28,8	96	19,2	96	48	96
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	100	30	100	20	100	50	100
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	92,5	27,8	87,8	17,6	93,4	46,7	92,1

Все организации из списка получили значение по критерию 5 в категории «отлично» (от 90 до 100 баллов).

**Рейтинг медицинских организаций Тульской области
в 2024 году по критерию 5 (К⁵)
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**



Таким образом, можно отметить, что лидирующие позиции по критерию 5 во всех рейтингах (сводный, по стационарным и амбулаторным услугам) занимают следующие медицинские организации (входят в первые 5 позиций рейтингов): ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова» (все три рейтинга), ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» (все три рейтинга), ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1» (все три рейтинга), ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого» (все три рейтинга), ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница» (все три рейтинга), ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница» (амбулаторный), ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина» (стационарный), ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы» (стационарный), ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер» (стационарный), ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы» (стационарный).

6. РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ГРУППАМ ПО СОВОКУПНОСТИ КРИТЕРИЕВ И В ЦЕЛОМ

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания рассчитано значение интегрального показателя.

В таблицах 10.1 – 10.6 представлен рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области.

Таблица 10.1.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для медицинских организаций Тульской области в 2024 году Амбулаторные условия

Рейтинг по ИИП*	Наименование медицинской организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	ИИП
1	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	99,4	100	100	100	100	99,9
2	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	99,9	100	100	100	99	99,8
3	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	99,9	100	99	99	99	99,4
3	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	98	100	100	100	99	99,4
5	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	96,3	100	100	100	100	99,3
6	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	99,4	93	100	100	100	98,5
7	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	99,9	100	92	100	100	98,4
8	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	98	99	97	98	98	98
9	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98,4	99	97	99	96	97,9
10	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	98,7	99	94	98	98	97,5
11	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	100	94	92	100	100	97,2
12	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	98,9	96	94	97	98	96,8
13	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	98,8	100	84	100	98	96,2

14	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	99	91	88	93,4	97	93,7
15	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	98,4	100	86	80	100	92,9
16	ООО «Региональный медицинский центр»	97	80	43	80	95	79
17	ООО «Надежда»	64	93,6	20	92	92	72,3
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ	96,7	96,7	87,41	96,3	98,2	95,1

К^{1*} - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

К^{2*} - Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

К^{3*} - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

К^{4*} - Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К^{5*} - Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Согласно полученным результатам 15 медицинских организаций Тульской области (амбулаторные условия), участвовавшие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов, две – в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности медицинских организаций (амбулаторные условия) Тульской области, принявших участие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, составило 95,1 балла – категория результатов «отлично».

По критериям наиболее высокое среднее значение принимают критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,2 балла), далее следует среднее значение критериев 1 «Открытость и доступность информации об организации» и 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (по 96,7 балла), На четвертом месте значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (96,3 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов – 87,41 балла.

Лучшими медицинскими организациями (амбулаторная форма) Тульской области по результатам сбора и обобщения информации являются (топ-пять): ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова», ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы», ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина», ГУЗ «Суворовская центральная районная больница» и ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».

Таблица 10.2.

**Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя
для медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга**

Амбулаторные условия

№ п/п*	Наименование медицинской организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	ИИП
1	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, ф-л г. Тула).	91,4	100	92	96	96	95,1
2	ООО «Фрезениус Нефрокеа».	94,2	91,2	92	100	100	95,5
3	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	82,6	87,8	41	92,3	87,8	78,3

У двух организаций из списка итоговый интегральный показатель соответствует категории «отлично», у одной – «удовлетворительно».

Таблица 10.3.

**Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя
для медицинских организаций Тульской области в 2024 году**

Стационарные условия

Рейтинг по ИИП*	Наименование медицинской организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	ИИП
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	99,9	100	100	99	100	99,8
2	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	99,9	100	92	100	100	98,4
3	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	99,9	100	92	99	100	98,2
4	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	96,3	100	92	100	100	97,7
5	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98,4	100	91	99	99	97,5
6	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	98,4	91	99	97	99	96,9
6	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	98,4	100	86	100	100	96,9
7	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	99,7	92	92	100	100	96,7
8	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	95,9	99	91	98	99	96,6
9	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	97,8	98	80	98	100	94,8

10	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	95,6	92	84	100	100	94,3
11	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	98,7	91	86	97	98	94,1
12	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	94	100	80	96	100	94
13	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	95	93	82,3	95	95	92,1
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ	97,7	96,9	89,1	98,4	99,3	96,3

К^{1*} - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

К^{2*} - Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

К^{3*} - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

К^{4*} - Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К^{5*} - Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Согласно полученным результатам все медицинские организации Тульской области (стационарные условия), участвовавшие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов.

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности медицинских организаций (стационарные условия) Тульской области, принявших участие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, составило 96,3 балла (на 1,2 балла выше, чем в среднем по амбулаторным условиям) – категория результатов «отлично».

По критериям наиболее высокое среднее значение принимают критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (99,3 балла) и доброжелательности, вежливости работников организации (98,4 балла). На последнем месте - доступности услуг для инвалидов – 89,1 балла.

Лучшими медицинскими организациями (стационарные условия) Тульской области по результатам сбора и обобщения информации являются: ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина», ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница», ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого» и ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы».

Таблица 10.4.

Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя для медицинских организаций Тульской области в 2024 году вне рейтинга
Стационарные условия

Рейтинг по ИИП*	Наименование медицинской организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	ИИП
2	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, ф-л г. Тула).	90,2	85,6	58,5	95,3	96,2	85,2

**Значения критериев НОК и итогового интегрального показателя
для медицинских организаций Тульской области в 2024 году**
Сводный рейтинг

Рейтинг по ИИП*	Наименование медицинской организации	К ^{1*}	К ^{2*}	К ^{3*}	К ^{4*}	К ^{5*}	ИИП
1	ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	99,9	100	99,5	99	99,5	99,6
2	ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	99,9	100	96	99,5	99,5	99
3	ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	99,6	98	96	100	100	98,7
4	ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	96,3	100	96	100	100	98,5
5	ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	99,9	100	92	100	100	98,3
6	ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	96,9	99,5	95,5	99	99	98
7	ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	99,4	92	99,5	98,5	99,5	97,8
8	ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	98,4	99,5	94	99	97,5	97,7
9	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	98,9	96	94	97	98	96,8
10	ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	96	99,5	88,5	97	99	96
11	ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	98,7	95	90	97,5	98	95,8
11	ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	97,8	93	88	100	100	95,8
12	ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	98,3	99	82	99	99	95,5
13	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	98,4	100	86	90	100	94,9
14	ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	97	92	85,2	94,2	96	92,9
15	ООО «Региональный медицинский центр»	97	80	43	80	95	79
16	ООО «Надежда»	64	93,6	20	92	92	72,3
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО ОТРАСЛИ	96,2	96,3	85,1	96,6	98,4	94,5

К^{1*} - Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

К^{2*} - Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

К^{3*} - Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

К^{4*} - Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

К^{5*} - Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Согласно полученным результатам 15 медицинских организаций Тульской области из 17, участвовавших в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, получили значение итогового интегрального показателя в категории «отлично» - от 90 до 100 баллов, две – в категории «удовлетворительно» (от 70 до 89 баллов).

Общее среднее значение итогового интегрального показателя по совокупности медицинских организаций Тульской области, принявших участие в процедуре независимой оценки качества в 2024 году, составило 94,5 балла – категория результатов «отлично».

Лучшими медицинскими организациями Тульской области по результатам сбора и обобщения информации являются: ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина», ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы», ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова», ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого» и ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница».

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области показала высокий уровень качества предоставления услуг, что подтверждается средним баллом по отрасли: 95,1 балла - оказание услуг в амбулаторных условиях, 96,3 – в стационарных, 99 – в целом.

Основными типичными недочетами в работе медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества являются:

1. Отсутствие на стендах в помещениях медицинских организаций стационарной формы информации о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; об отзывах потребителей услуг; о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

2. Отсутствие на официальных сайтах в сети «Интернет» информации о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; о правилах предоставления платных медицинских услуг; 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

3. Отсутствие среди способов дистанционной связи с организацией на официальных сайтах учреждений здравоохранения в сети «Интернет» технической возможности формирования обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) и раздела «Часто задаваемые вопросы».

4. Частичное несоответствие версий сайта для слабовидящих установленным нормативным требованиям: отсутствие экранного диктора (звукового синтезатора речи).

5. Несоответствие отдельных помещений в медицинских организациях Санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

6. Отсутствие в медицинских организациях возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг всем медицинским организациям рекомендуется:

1. Поддерживать на существующем уровне комфортные условия для получателей услуг, в том числе инвалидов, взаимодействовать с органами государственной власти по привлечению финансирования для улучшения

материально-технической базы учреждений и повышения доступности услуг для инвалидов.

2. Продолжить работу по модернизации официальных сайтов медицинских организаций в сети «Интернет». Не размещать на сайтах файлы с автоматическим скачиванием, обеспечить наличие поиска по сайту.

3. Проводить регулярный мониторинг официальных сайтов медицинских организаций на предмет актуальности размещённой информации.

4. Усовершенствовать систему размещения официальной информации на стендах в стационарах медицинских организаций.

5. Проводить регулярный инструктаж персонала медицинских организаций, отвечающего за первичный контакт с получателями услуг, в том числе дистанционным способом связи, по вопросам этики и деонтологии.

Предложения по улучшению качества деятельности медицинских организаций Тульской области

1. Государственное учреждение здравоохранения «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина».

1.1 На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

1.2 На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- 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;

- о порядке, об объеме и 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;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).

1.3. Регулярно проводить инструктаж с персоналом стационаров организации, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

1.4. Регулярно проводить с персоналом поликлиник организации, обеспечивающим непосредственный контакт с получателями услуг, инструктаж по вопросам корректного обращения с получателями услуг.

2. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 9 г. Тулы».

2.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

2.2. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2.3. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

2.4. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

2.5. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

3. Государственное учреждение здравоохранения «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова».

3.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

3.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

3.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. Государственное учреждение здравоохранения «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого».

4.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

4.2. В целях соблюдения компьютерной безопасности не размещать на официальном сайте файлы с автоматическим скачиванием.

4.3. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;
- о видах медицинской помощи;
- 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;

- о порядке, об объеме и 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;

о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

- о медицинских работниках организации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы и часы приема медицинского работника.

4.4. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

5. Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница»

5.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

5.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации о порядке, об объеме и 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.

5.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

6. Государственное учреждение здравоохранения «Суворовская центральная районная больница».

6.1. На информационных стендах в помещении стационара организации обеспечить наличие всех информационных материалов, установленных нормативными актами.

6.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование, о правилах предоставления платных медицинских услуг, о перечне оказываемых платных медицинских услуг, о ценах (тарифах) на медицинские услуги;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

6.3. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

6.4. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

6.5. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

6.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

6.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

7. Государственное учреждение здравоохранения Тульской области «Тульская областная клиническая больница».

7.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

7.2. В помещениях организации обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

7.3. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

7.4. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

7.5. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

8. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 7 г. Тулы».

8.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).



8.2. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов: о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, о правилах предоставления платных медицинских услуг, о ценах (тарифах) на медицинские услуги.

8.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

8.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

8.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

8.6. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

9. Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница г. Тулы»

9.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

9.2. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

9.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

9.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

9.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

9.6. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

10. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 3 г. Тулы».

10.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

10.2. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

10.3. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов: о правилах предоставления платных медицинских услуг, о перечне оказываемых платных медицинских услуг, о ценах (тарифах) на медицинские услуги;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).

10.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

10.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

10.6. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

11. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 10 г. Тулы».

11.1. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации:

- о порядке, об объеме и 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;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- информации для пациентов: о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

- 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;



- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

- 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;

- информации о медицинских работниках организации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) график работы и часы приема медицинского работника.

11.2. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

11.3. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

11.4. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

11.5. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

11.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

11.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

12. Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»

12.1. На информационных стендах в помещении стационара структурного подразделения организации в п. Дубна обеспечить наличие всех информационных материалов, установленных нормативными актами.

12.2. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

12.3. Разработать версию официального сайта учреждения для слабовидящих и незрячих пользователей.

13. Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной наркологический диспансер № 1»

13.1. На информационных стендах в помещении организации обеспечить наличие информации:

- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

- 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; о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; 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.

13.2. В целях соблюдения компьютерной безопасности не размещать на официальном сайте файлы с автоматическим скачиванием.

13.3. На официальном сайте организации обеспечить наличие информации о медицинских работниках организации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).

13.4. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

13.5. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование специальных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.

13.6. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

14. Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер».

14.1. В целях соблюдения компьютерной безопасности не размещать на официальном сайте файлы с автоматическим скачиванием.

14.2. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

14.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

14.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

14.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

14.6. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

14.7. Распространять через доступные организации каналы массовой коммуникации информацию для получателей услуг о видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данном учреждении здравоохранения.

15. Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 11 г. Тулы»

15.1. На официальном сайте учреждения в версии для слабовидящих и незрячих пользователей обеспечить наличие и функционирование экранного диктора (звукового синтезатора речи).

15.2. Организовать взаимодействие с органами власти и включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе программы «Доступная среда» оборудование парковочного места для инвалидов.

15.3. Заключить договор/соглашение с организацией системы социальной защиты или обществом глухих для предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

15.4. Регулярно проводить с персоналом организации инструктаж о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к получателям услуг.

15.5. Разработать внутренний стандарт и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации.

16. ООО «Региональный медицинский центр»

16.1. На информационных стендах в помещении организации обеспечить наличие информации в соответствии с нормативными правовыми актами.

16.2. На официальном сайте учреждения обеспечить наличие информации в соответствии с нормативными правовыми актами.

16.3. Оборудовать помещения организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

17. ООО «Надежда»

17.1. Провести работу по созданию официального сайта организации.

17.2. На информационных стендах в помещении организации обеспечить наличие информации в соответствии с нормативными правовыми актами.

17.3. Оборудовать помещения организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

17.4. Обеспечить в организации минимальные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.



**ПЕРЕЧЕНЬ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ,
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации	Дата посещения
1.	Государственное учреждение здравоохранения Тульской области «Тульская областная клиническая больница»	Стационар г. Тула, ул. Яблочкова, д. 1а	04.08.2024
		Клинико-диагностический центр г. Тула, ул. Ф. Энгельса, д. 58	04.08.2024
2.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская детская областная клиническая больница»	Стационар г. Тула, ул. Бондаренко, д. 39	04.08.2024
		Детский консультативно-диагностический центр г. Тула, ул. Бондаренко, д. 39	04.08.2024
3.	ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	Поликлиника № 1г. Тула, ул. Марата, 47	04.08.2024
		Поликлиника №2 Тула, Metallургов, 26А	04.08.2024
		Поликлиника № 3г. Тула, Оборонная, д. 21	04.08.2024
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	Поликлиника г. Тула, ул. 1-й проезд Расковой, д.1	04.08.2024
		Стационар г. Тула, 1-й проезд Расковой, д.1	04.08.2024
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	Поликлиника г. Тула. ул. Демьянова, 22	05.08.2024
		Стационар Тульская область, Щекинский район, дер.Ясная Поляна, ул. Больничная, дд 14,15,16	05.08.2024
		Стационар Филиала № 1г.Тула, ул. Тимирязева, д.27	05.08.2024
6.	ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	Поликлиника г. Тула, ул. Мосина, д. 21	05.08.2024
		Стационар г. Тула, ул. Мосина, д. 21	05.08.2024
7.	Государственное учреждение здравоохранения «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ваныкина»	Поликлиника для взрослых № 1г. Тула, ул. Мира, д. 31	05.08.2024
		Детская поликлиника Тула, ул. Мира, 11	05.08.2024
		Стационар для взрослых г. Тула, ул. Первомайская д.13	05.08.2024
		Стационар для взр. г. Тула, ул. Мира, 11	05.08.2024
		Стационар для детей Тула, ул. Мира, 11	05.08.2024

8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	Поликлиника для взрослых №1г. Тула, ул. Комсомольская, д. 1	06.08.2024
		Поликлиника для взрослых №2Тульская область, п.Дубна, ул. Ленина, д.20	06.08.2024
		Детская поликлиника №1г. Тула, ул. Дегтярева, д. 52	06.08.2024
		Детская поликлиника №2г. Тула, ул. Лейтейзена, д.1	06.08.2024
		Детская поликлиника №3Тульская область, п.Дубна, ул. Ленина, д.20	06.08.2024
		Стационар для взрослых г. Тула, ул. Комсомольская, д. 1	06.08.2024
		Стационар (п.Дубна)Тульская область, п.Дубна, ул. Ленина, д.20	06.08.2024
		Стационар для детей г. Тула, ул. Демидовская, д. 72	06.08.2024
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 3 г. Тулы»	Поликлиника для взрослых г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Дронова, д. 15	06.08.2024
		Детская поликлиника г. Тула, пос. Косая гора, ул. Пушкина д.8	06.08.2024
		Стационар г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Дронова, д. 15	06.08.2024
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 7 г. Тулы»	Поликлиника № 1г. Тула, Коминтерна, 18	07.08.2024
		Поликлиника № 2 Тула, ул. Каминского, 22	07.08.2024
		Поликлиника № 3 Тула, у Первомайская, 11	07.08.2024
		Стационар г. Тула, ул Тимирязева, д.97а	07.08.2024
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 9 г. Тулы»	Поликлиника № 1г. Тула, Новомедвенский проезд, д.2	07.08.2024
		Поликлиника № 2г. Тула, ул. Глинки, д7	07.08.2024
		Поликлиника № 3г. Тула, ул. Марата, 39	07.08.2024
		Стационар г. Тула, Новомедвенский, д.2	07.08.2024
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 10 г. Тулы»	Поликлиника г. Тула, 18 проезд, д.104	07.08.2024
		Стационар г. Тула, 18 проезд, д.104	07.08.2024
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 11 г. Тулы»	Поликлиника № 1г. Тула, ул. Металлургов, д. 40	03.08.2024
		Поликлиника № 2Тульская область, г.	03.08.2024

		Венев, ул. Международная, дом 7а	
		Стационар №1 г. Тула, ул Чаплыгина, 13	03.08.2024
		Стационар № 2 Тульская область, г. Венев, ул.Международная, д. 7а	03.08.2024
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	Поликлиника для взрослых №1 Тульская область, г. Ефремов, ул. Дачная, д. 4	26.07.2024
		Поликлиника № 2 Тульская область, г. Ефремов, ул. Словацкого восстания, 18	26.07.2024
		Детская поликлиника Тульская область, г. Ефремов, ул. Дачная, д. 4	26.07.2024
		Детская поликлиника Тульская область, г. Ефремов, Дружбы, д. 26	26.07.2024
		Стационар № 1 Тульская область, г. Ефремов, ул. Дачная, д. 4	26.07.2024
		Стационар № 2 Тульская область, г. Ефремов, ул. Словацкого восстания, 18	26.07.2024
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Суворовская центральная районная больница»	Поликлиника Тульская область, г. Суворов, ул. Ленинского Юбилея, д. 2	27.07.2024
		Стационар Тульская область, г. Суворов, проспект Мира, д. 49	27.07.2024
16.	ООО «Клиника диализа» (г. Казань, филиал г. Тула)	г. Тула, ул. Фрунзе 2А	03.08.2024
17.	ООО «Региональный медицинский центр»	г. Щекино, ул. Пионерская, д. 36 В	27.07.2024
18.	ООО «Фрезениус Нефрокеа»	г. Новомосковск, у Есенина, д. 4-а, А	28.07.2024
19.	ООО «Надежда»	г. Кимовск, ул. Павлова, д. 13	28.07.2024
20.	ООО «Медицинская территориальная клиника «Микрохирургия глаза+» (г. Калуга, филиал г. Тула)	г. Тула, ул. Вересаева, д. 1	03.08.2024

СВОДНЫЙ РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НОК В 2024 ГОДУ

Организация социального обслуживания	РЕЙТИНГ	Итоговый интегральный показатель
ГУЗ «Тульская городская клиническая больница скорой медицинской помощи им. Д.Я. Ванькина»	1	99,6
ГУЗ «Городская больница № 9 г. Тулы»	2	99
ГУЗ «Ефремовская районная больница имени А.И. Козлова»	3	98,7
ГУЗ «Тульская областная клиническая больница № 2 имени Л.Н. Толстого»	4	98,5
ГУЗ ТО «Тульская детская областная клиническая больница»	5	98,3
ГУЗ «Суворовская центральная районная больница»	6	98
ГУЗ ТО «Тульская областная клиническая больница»	7	97,8
ГУЗ «Городская больница № 7 г. Тулы»	8	97,7
ГУЗ «Детская городская клиническая больница г. Тулы»	9	96,8
ГУЗ «Городская больница № 3 г. Тулы»	10	96
ГУЗ «Городская больница № 10 г. Тулы»	11	95,8
ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева»	11	95,8
ГУЗ «Тульский областной клинический кожно-венерологический диспансер»	13	95,5
ГУЗ «Тульский областной наркологический диспансер № 1»	14	94,9
ГУЗ «Городская больница № 11 г. Тулы»	15	92,9
ООО «Региональный медицинский центр»	16	79
ООО «Надежда»	17	72,3