**Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной онкологический диспансер»**

**Выборка**

В рамках проведения мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году, были обследованы подразделения ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер», оказывающие медицинские услуги в амбулаторных и стационарных условиях. В соответствии с Техническим заданием государственного заказчика методом личного интервью было опрошено 250 респондентов из числа получателей услуг данной медицинской организации.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование медицинской организации | Фактический адрес медицинской организации | Амбулаторные условия (количество анкет, чел.) | | Стационарные условия (количество анкет, чел.) | Всего анкет |
| участковые врачи | врачи- специалисты |
| **Государственное учреждение здравоохранения «Тульский областной онкологический диспансер»** |  | **-** | **150** | **100** | **250** |
| Стационар | г. Тула, ул. Яблочкова, д. 1б | - | - | 100 | 100 |
| Поликлиника | г. Тула, ул. Плеханова, д. 201 | - | 150 | - | 150 |

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование медицинской организации | Амбулаторные условия | | Стационарные условия | | В целом по учреждению |
| Заполнено анкет, ед. | в том числе методом личного интервью | Заполнено анкет, ед. | в том числе методом личного интервью |
| ГУЗ "Тульский областной онкологический диспансер" | **551** | 150 | **530** | 100 | **1081** |

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

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

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

| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | Значи-мость пока-зателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах | Значение показателей по результатам НОК |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы** | | | | | |  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | .- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте -количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.1) | 80,9 |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - формы для подачи электронного обращения; - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - возможности записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации (для поликлиник); - возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (для стационаров). | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.2) | 90,0 |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (1.3) | 90,5 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** | | **1** |  |  | **100 баллов Для расчета К1 пояснения в формуле 6** | | 87,5 |
| **2** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | | |  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.1) | 93,0 |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)3 | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.2) | 77,5 |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
|
| число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.3) | 93,5 |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К2 пояснения в формуле 6** | | 86,7 |
| **3** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | | |  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (3.1) | 60,0 |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов Для расчета формула (3.2) | 60,0 |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **3.3** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (3.3) | 97,0 |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К3 пояснения в формуле 6** | | 71,1 |
| **4** | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** | | | | | |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.1) | 99,5 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.2) | 99,0 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (4.3) | 91,0 |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К4 пояснения в формуле 6** | | 97,6 |
| **5** | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.1) | 97,5 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.2) | 99,0 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (5.3) | 98,5 |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | **1** |  | | **100 баллов Для расчета К5 пояснения в формуле 6** | | 98,3 |
| **Итого показатель оценки качества по медицинской организации (S)** | | | | | | | 88,3 |

**Основные выводы по результатам независимой оценки**

**качества условий оказания услуг**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков в условиях оказания услуг медицинской организацией ГУЗ «Тульский областной онкологический диспансер».

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

В ходе фиксации наличия информации об организации на информационных стендах и контент-анализа официального сайта было выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности учреждения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

В ходе контент-анализа официально сайта выявлено, что получатели услуг, дистанционно обратившиеся в медицинскую организацию посредством электронного сервиса «Вопрос-Ответ», не получают ответы на свои вопросы.

Доля получателей услуг, удовлетворенных информационной открытостью медицинской организации, составила 90,5%, при этом пациенты, получающие услуги в амбулаторных условиях, в меньшей степени удовлетворены информационной открытостью организации (87,0%), доля получателей услуг в стационарных условиях, положительно оценивших данный показатель, составляет 94,0%.

Рекомендовано:

* привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
* привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях медицинской организации;
* обеспечить функционирование дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией, оперативно отвечать на поступающие от граждан запросы.

**По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:**

По результатам проведенного наблюдения, в целом по медицинской организации требуемые условия комфортности присутствуют в полном объеме. Однако получатели услуг не в полной мере удовлетворены составляющими данного показателя, доля пациентов, получающих услуги в амбулаторной форме, положительно оценивших комфортность условий, составляет 92,0%, в стационарных условиях - 94,0%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг в целом по организации составляет 77,5%, при этом удовлетворены данным показателем 75,0% получателей услуг в амбулаторной форме и 80,0% получателей услуг в стационарной форме.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом по организации составляет 93,5% (доля удовлетворенных получателей услуг в амбулаторных условиях – 94,0%, в стационарных – 93,0%).

Рекомендовано:

* провести оценку состояния и, при выявлении необходимости, ремонт помещений организации;
* рассмотреть возможность увеличениячисла мест ожидания в подразделениях, оказывающих медицинские услуги в амбулаторных условиях;
* рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:**

По результатам проведенного наблюдения выявлено, что подразделения организации не в полной мере оборудованы с учетом доступности прилегающей территории, помещений организации, а также предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Доля получателей услуг из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, принявших участие в опросе, удовлетворенных условиями доступности услуг, составляет в целом по организации 97,0% (для амбулаторных условий – 96,0%, для стационарных – 98,0%).

Рекомендовано:

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

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию составляет 99,5% (в том числе для амбулаторных условий – 99,0%, для стационарных – 100,0%).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг составляет 99,0%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия 91,0% (при этом получатели услуг в стационарной форме в большей степени удовлетворены составляющими данного показателя (98,0%), получатели услуг в амбулаторной форме – 84,0%).

Следует отметить, что в ходе анкетирования были отмечены жалобы на некорректное отношение к пациентам отдельных сотрудников организации, в частности, большое число негативных комментариев относительно персонала относилось к лифтерам.

Рекомендовано:

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

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

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, составляет 97,5% (в том числе для амбулаторных условий – 95,0%, для стационарных – 100,0%).

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, составляет в целом по организации 99,0%.

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации, составляет 98,5% (в том числе для амбулаторных условий – 98,0%, для стационарных – 99,0%).

Рекомендовано:

* в целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации).

**Пожелания получателей услуг:**

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

- Амбулаторные условия

* Мало парковочных мест
* Недостаточно мест ожидания
* Нехватка специалистов (в т.ч увеличить штат онкологов)
* Состояние гардероба
* Нет льготных лекарств
* Очереди
* Нужно построить новое здание для поликлиники
* Было халатное отношение в виде потери анализов
* Неправильная организация
* Сложно попасть к врачу
* Нужно быстрее готовить анализы
* Нет туалетной бумаги в туалете
* Длительное ожидание приема (в т.ч. для людей с таким недугом нужна более быстрая запись, приходится ждать до месяца и более)
* Прием не по времени
* Электронная очередь не работает
* Консилиум неудовлетворительно проводится
* Требуется дополнительное обследование в своих поликлиниках по месту жительства

- Стационарные условия

* Обеспечить исправность оборудования, чтобы не было перерывов в лечении (в т.ч. аппарата облучения)
* Нет питьевой воды, кулеров
* Нужен буфет
* Нет аптеки
* Нужен стол в палате
* В палатах на 6 человек тесно, хотелось бы палаты на 2-3 человека
* Питание невкусное (в т.ч. суп из лапши – клейстер)
* Были замечены тараканы
* Кровати неудобные для полных людей
* Нужен ремонт (в т.ч. ремонт в палатах и туалетах)
* Доброжелательность и вежливость персонала (в т.ч. плохое отношение лифтеров к пациентам (особенно лифтер с темными коротко стрижеными волосами))
* Наладить систему консультирования врачами других специальностей случае необходимости
* На четвертом этаже нет стендов по ЛФК
* Долгое ожидание госпитализации
* Не устраивает состояние санитарно-гигиенических помещений
* Требуется специальное помещение для курящих
* Нет возможности обращения к лечащему врачу после выписки

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2019 году, ГУЗ "Тульский областной онкологический диспансер" получило по совокупности пяти критериев 88,3 балла и занимает 28 место среди 32 обследованных организаций.

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

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

| **Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации** | Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на **информационных стендах в помещении** организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной **на официальном сайте** организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| --- | --- | --- | --- |
| **Поликлиника** | **Стационар** |
| **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 | + | + | + |
| **II. 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 | + | - | + |
| **III. 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 | + | - | + |
| По **форме представления информации и присваиваются баллы** |  |  |  |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени |  |  | 8 |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления |  |  | 10 |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме |  |  | 8 |
| от 1 до 10 баллов по каждому пункту – обеспечивает простоту и понятность восприятия |  |  | 10 |
| **По форме представления информации присваиваются баллы:** |  |  |  |
| от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочеговремени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтенияформате, на уровне глаз, | 10 | 10 |  |
| от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме, | 10 | 10 |  |
| от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, | 10 | 9 |  |
| от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия | 10 | 10 |  |