

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------|---|---|-------------------|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 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) | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 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 | 0-100 баллов | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹) | | 1,0 | | | | 100 баллов Для расчета K ¹ пояснения в формуле 6 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, | - отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из | 0 баллов по 20 | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|-----|---|--|--|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|--|--|
| | услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | | например: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-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 | комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | баллов за каждое условие 100 баллов | Для расчета формула (2.1) | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов | 100 баллов Для расчета формула (2.2) | 95 | 95 | 96 | 97 | 99 | 99 | 99 | 99 | 98 | 97 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|--|---|--|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | дистанционном режиме или на дому. | | в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов | | | | | | | | | | | | | |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K ³) | | 1,0 | | | 100 баллов Для расчета K ³ пояснения в формуле 6 | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных | 0,4 | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, | число получателей услуг, удовлетворенных | 0-100 баллов | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----|---|--|--|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 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 | доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | | Для расчета формула (4.2) | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴) | | 1,0 | | | 100 баллов Для расчета K ⁴ пояснения в формуле 6 | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 5 Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы | 0,3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать | 0-100 баллов | 100 баллов | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 94 | 99 | | |

5. По критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг»

О том, что готовы порекомендовать медицинскую организацию другим людям, сказали 100% опрошенных в различных филиалах поликлиники. Только в Филиале №7 г. Богородицк (общий) только 94% готовы рекомендовать данную поликлинику. На причину неготовности дать рекомендацию респонденты не указали.

Навигацией внутри учреждения удовлетворены 100% респондентов. Условиями оказания услуг в целом удовлетворены 100% респондентов.

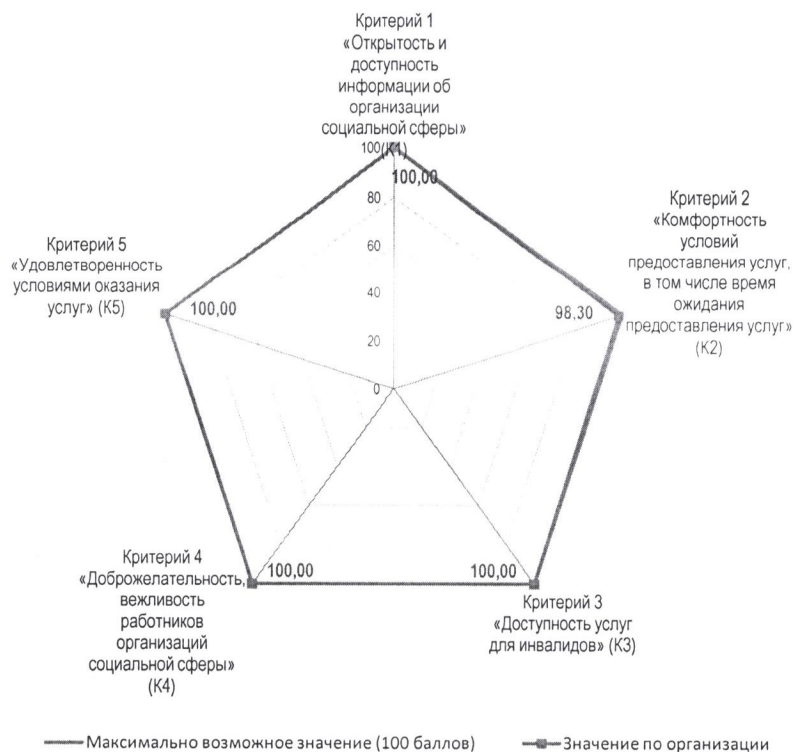
В целом можно сделать вывод, что подавляющее большинство опрошенных пациентов удовлетворены различными составляющими комплекса условий оказания услуг во всех 7 филиалах данной МО.

С целью повышения удовлетворенности и лояльности пациентов **рекомендовано** обратить внимание общее впечатление от МО с целью повышения процента рекомендаций.

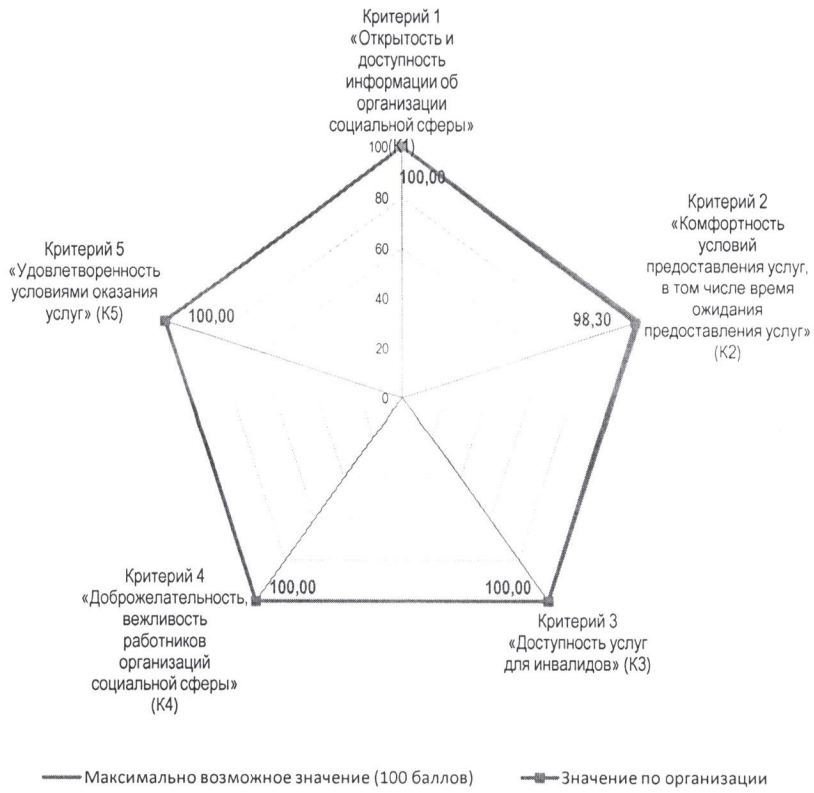
Значения показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | В среднем по организации |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------------------|
| Показатель 5.1 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 94 | 99 |
| Показатель 5.2 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Показатель 5.3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Критерий К5 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98 | 99,7 |

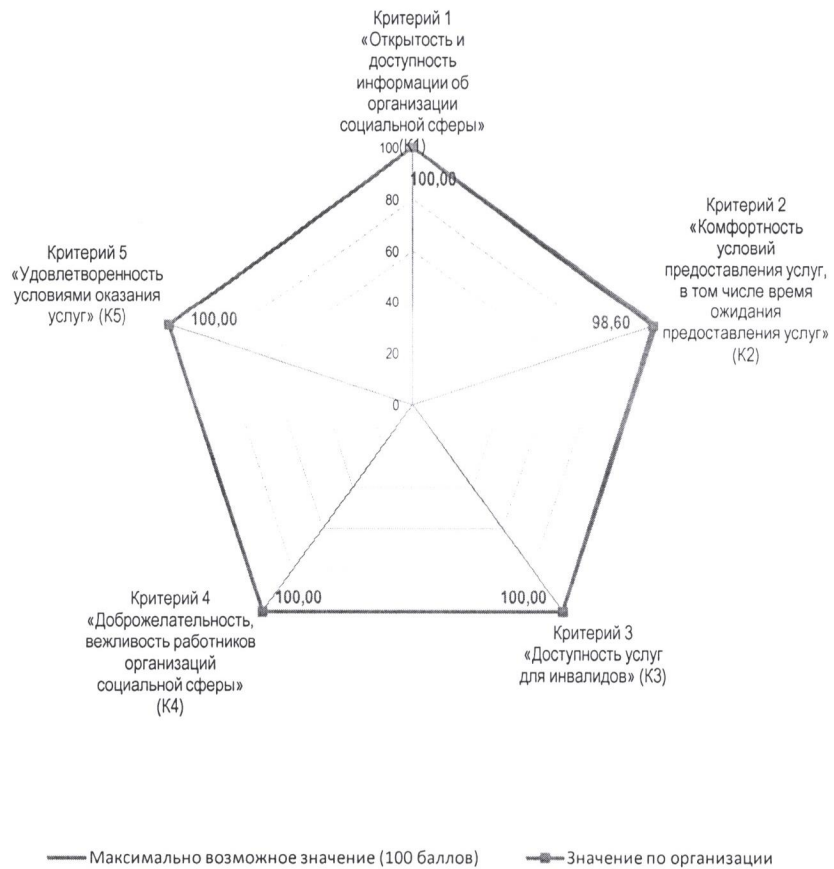
1. Стоматологическая поликлиника г. Тула, ул. Токарева, д. 70 а



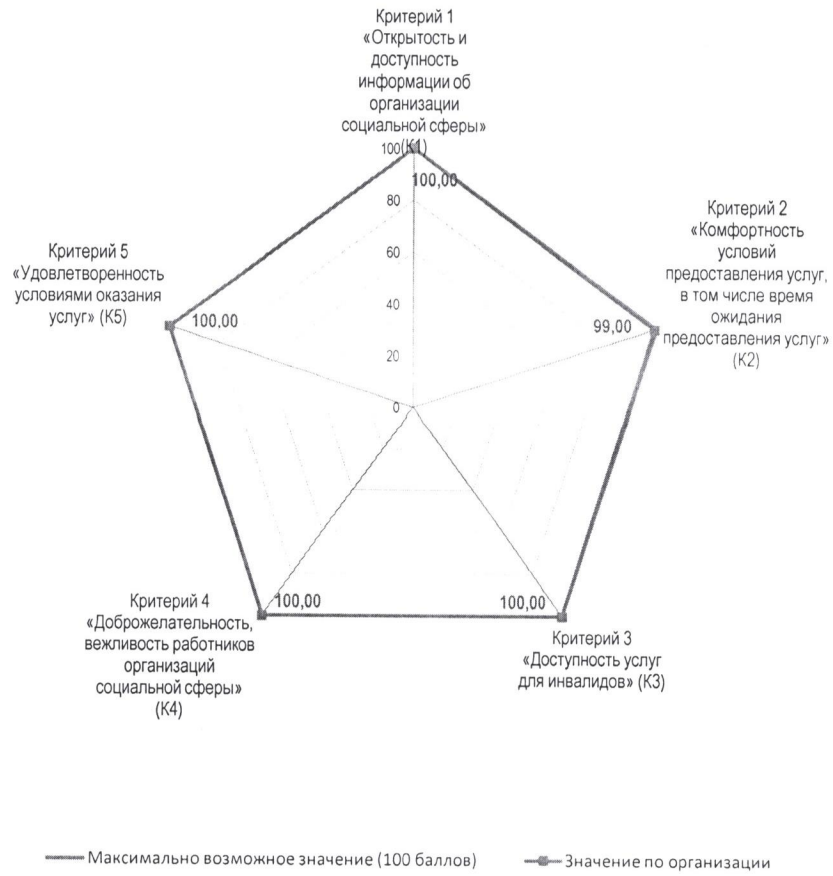
2. Отделение №4, №5 (взрослое) г. Тула, ул. Кутузова, д.35 а



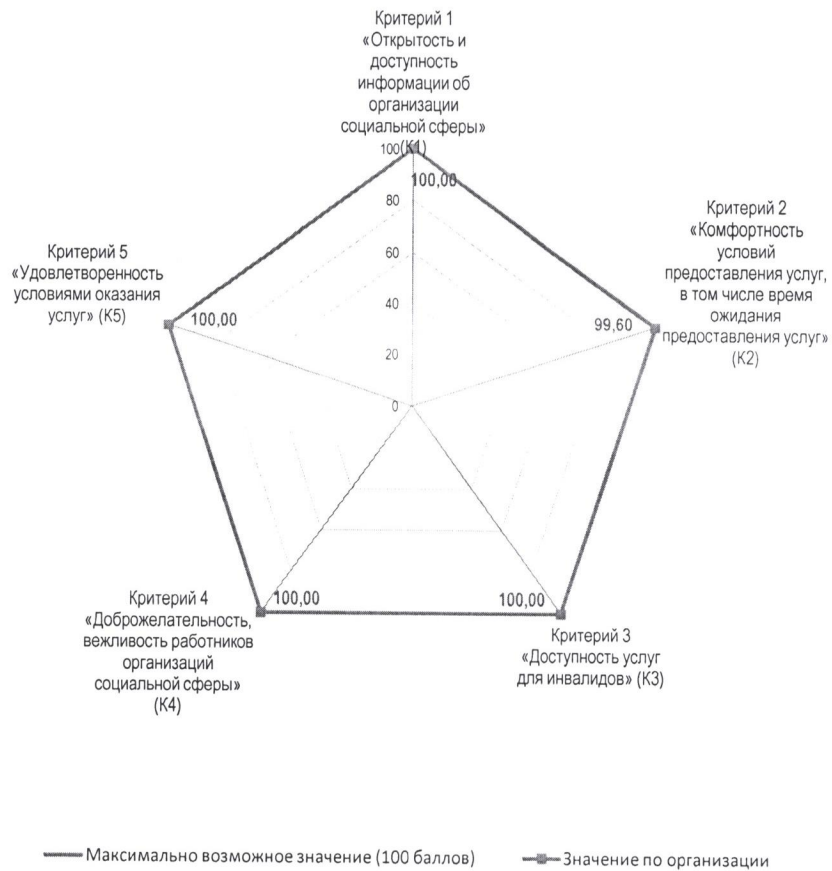
3. Отделение №6, №7 (взрослое) г. Тула, ул. Кауля, д.31



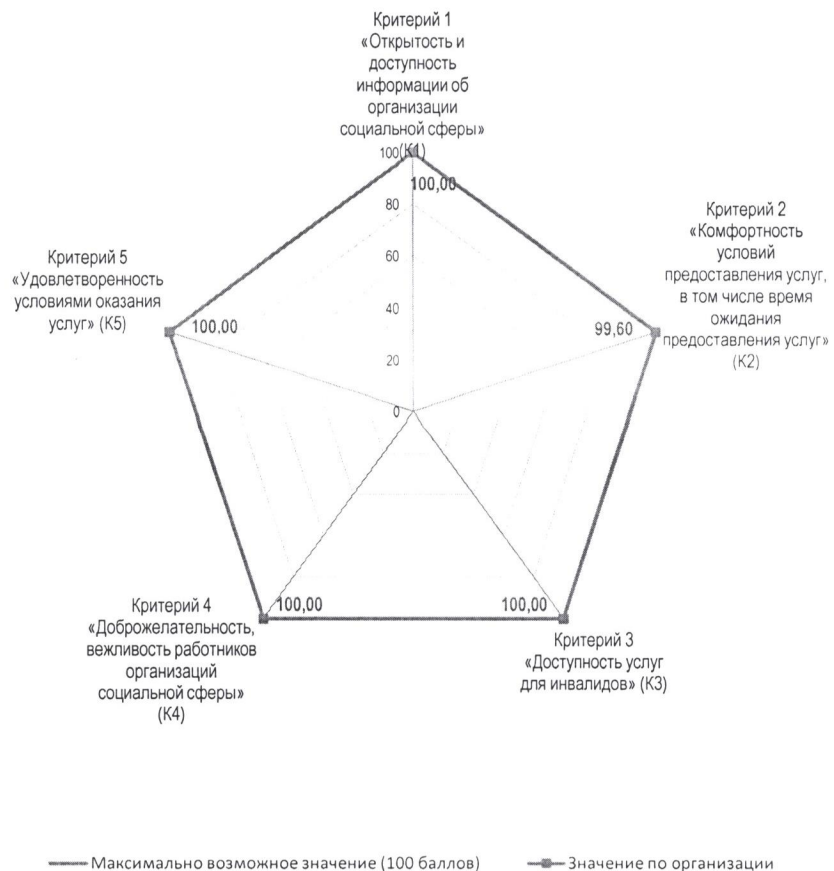
4. Филиал №2 г. Ясногорск (общий) г. Ясногорск, ул. Щербина, д. 4.



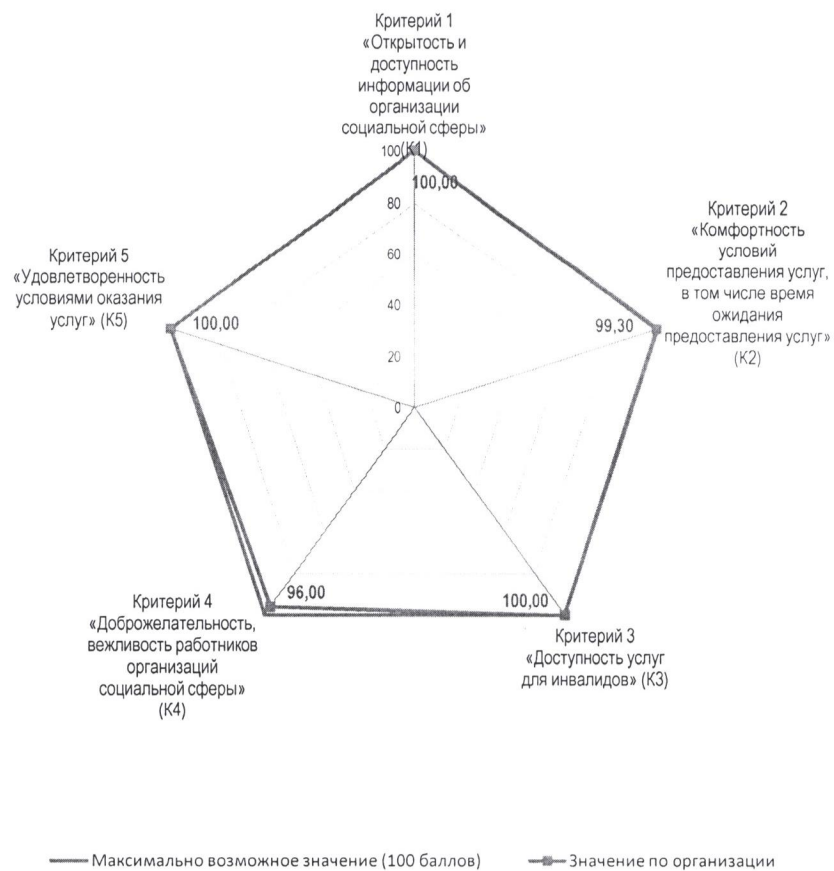
5. Филиал №4 г. Ефремов (общий) г.Ефремов, ул. Дачная, д. 4.



6. Филиал №6 г. Киреевск (общий) Тульская область, г.Киреевск, ул.Ленина, д. 40.



7. Филиал №7 г. Богородицк (общий) Тульская область, г.Богородицк, ул.Пушкинская, д. 26.



| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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- | + | + | | | | | | + |

| | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме, | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме, | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

| № | Наименование критерия/вопрос из анкеты | Стоматологическая поликли. | | | Отделение №4, №5 | | | Отделение №6, №7 | | | |
|--|---|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|-----|
| | | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных, в % | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных, в % | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных, в % | |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации? | Стенд | 56 | 56 | 100 | 59 | 59 | 100 | 32 | 32 | 100 |
| | | Сайт | 40 | 40 | 100 | 40 | 40 | 100 | 48 | 48 | 100 |
| II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? | 90 | 90 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? | 9 | 9 | 100 | 4 | 4 | 100 | 3 | 3 | 100 | |
| IV. Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? (при первичном контакте) | 65 | 65 | 100 | 55 | 55 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| 4.2 | Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)? | 90 | 90 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| 4.3 | Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? (при дистанционном взаимодействии) | 9 | 9 | 100 | 8 | 8 | 100 | 8 | 8 | 100 | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? | 90 | 90 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| 5.2 | Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)? | 90 | 90 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| 5.3 | В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в МО | 90 | 90 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |

| № | Наименование критерия/вопрос из анкеты | Филиал №2 г. Ясногорск | | | Филиал №4 г. Ефремов | | | Филиал №6 г. Киреевск | | | |
|--|---|------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|-----|
| | | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных, в % | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных, в % | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных, в % | |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации? | Стенд | 36 | 36 | 100 | 32 | 32 | 100 | 30 | 30 | 100 |
| | | Сайт | 30 | 30 | 100 | 40 | 40 | 100 | 24 | 24 | 100 |
| II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | | | | |
| 3.3 | Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? | 10 | 10 | 100 | 6 | 6 | 100 | 2 | 2 | 100 | |
| IV. Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? (при первичном контакте) | 50 | 50 | 100 | 64 | 64 | 100 | 60 | 60 | 100 | |
| 4.2 | Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)? | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| 4.3 | Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? (при дистанционном взаимодействии) | 3 | 3 | 100 | 2 | 2 | 100 | 6 | 6 | 100 | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| 5.2 | Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)? | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |
| 5.3 | В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | 85 | 85 | 100 | |

| № | Наименование критерия/вопрос из анкеты | Филиал №7 г. Богородицк | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------|---------------------------|-----|
| | | Количество опрошенных | Количество удовлетворенных | Доля удовлетворенных, в % | |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | | |
| 1.1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации? | Стенд | 42 | 42 | 100 |
| | | Сайт | 39 | 39 | 100 |
| II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | | | | | |
| 2.3 | Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? | 85 | 85 | 100 | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.3 | Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? | 3 | 3 | 100 | |
| IV. Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания | | | | | |
| 4.1 | Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? (при первичном контакте) | 64 | 64 | 100 | |
| 4.2 | Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)? | 85 | 85 | 100 | |
| 4.3 | Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? (при дистанционном взаимодействии) | - | - | - | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1 | Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? | 85 | 80 | 94 | |
| 5.2 | Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)? | 85 | 85 | 100 | |
| 5.3 | В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? | 85 | 85 | 100 | |