**Итоги сбора и обобщения информации для проведения**

**независимой оценки качества условий оказания услуг ГУЗ «ГКБ №2 г. Тулы им. Е.Г. Лазарева» в 2018 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели, характеризующий критерий «Открытость и доступность информации об организации» | Показатели, характеризующий критерий «Комфорт-ность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставле-ния медицинской услуги | Показатели, характеризующий критерий «Доступность услуг для инвалидов» | Показатели, характеризую-щий критерий «Добро-желатель-  ность, вежливость работников медицин-ской организа-ции» | Показатели, характеризующие критерий «Удовлетво-  ренность условиями оказания услуг» |
| **95,8** | **89,7** | **76,7** | **97,6** | **93,8** |
|  |  |  |  |  |
| **Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг- 90.7** | | | | |

**По критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Информация на стендах в помещениях, а также на официальном сайте представлена практически в полом объеме, за исключением единичных позициий.

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

**Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условй оказания услуг в ГУЗ «ГКБ № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»:**

-необходимость ремонта помещений поликлиники и стационара;

-необходимость улучшения состояния санитарно-гигиенических помещений в стационаре;

-единичные обращения на наличие очередей в поликлинике;

-состояние и работа гардероба в поликлнике;

-замечания по качеству питания в стационаре.

**По доступности услуг для маломобильных граждан:**

-специально оборудованные санитарно-гигиеничесикие помещения отсутствуют в поликлинике и стационаре; в стационаре отсутствуют условия доступности для инвалидов по слуху и зрению.

**По критерию «доброжелательность и вежливость работников организации»:**

Вежливостью и доброжелательностью сотрудников удовлетворены 100% опрошенных пациентов стационара и 100% респондентов, пользовавшихся дистанционными формами взамодействия с поликлиникой. Применительно к сотрудникам, осуществляющим первичный контакт, и сотрудникам, непосредствено оказывающим услуги (врачам) в поликлинике, оценка составляет 91% и 86% соответственно. Причина не указана.

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

В целом можно сделать вывод, что большинство опрошенных пациентов удовлетворены различными составляющими комплекса условий оказания услуг в поликлинике и стационаре. Замечания в основном касаются необходимости произвести ремонт помещений, санузлов, а также обеспечить условия доступности для инвалидов. Еще одна группа замечаний имеет отношение не к конкретному учреждению, а к системе в целом, и сводится к недовольству пациентов новым порядком записи к врачам-специалистам через терапевта.