**Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н. Толстого» в 2021 году.**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков в условиях оказания услуг медицинской организацией ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н. Толстого».

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

В ходе фиксации наличия информации об организации на информационных стендах и 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.

Доля получателей услуг, удовлетворенных информационной открытостью медицинской организации, составила 100,0%.

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

По результатам проведенного наблюдения, в целом по медицинской организации требуемые условия комфортности присутствуют в полном объеме.

Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг в целом по организации составляет 98,00%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в целом по организации составляет 97,0%.

**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 99,0%.

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

Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию.

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 99,0%.

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

Получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, составляет 100,0%.

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, составляет в целом по организации 98,0%.

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации, составляет 99,0%.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области в 2021 году, ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н. Толстого» получило по совокупности пяти критериев 92,1 баллов.