

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» (К ³)		1,0			100 баллов Для расчета К 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» (К ⁴)		1,0			100 баллов Для расчета К 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.

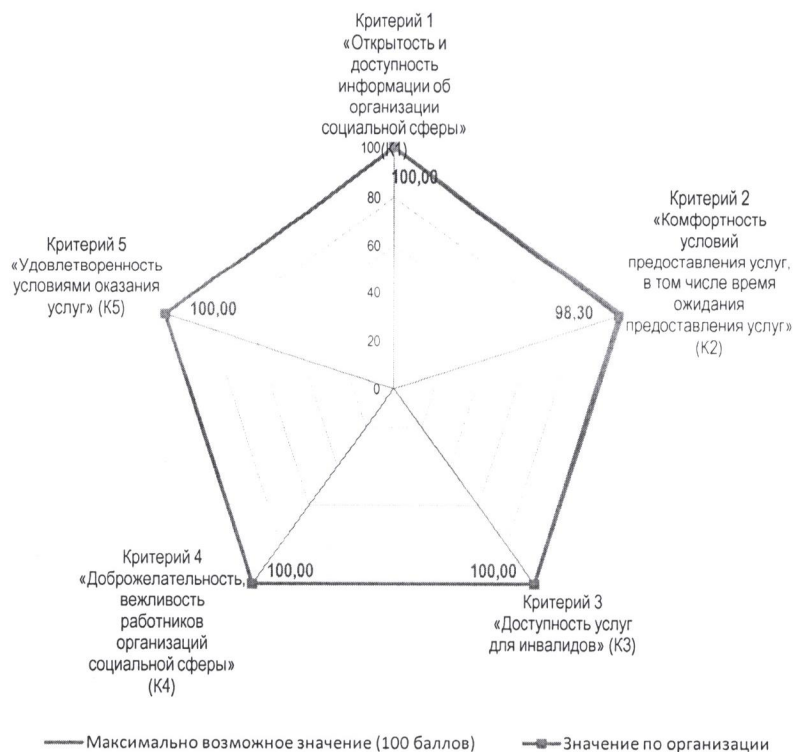
В целом можно сделать вывод, что подавляющее большинство опрошенных пациентов удовлетворены различными составляющими комплекса условий оказания услуг во всех 7 филиалах данной МО.

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

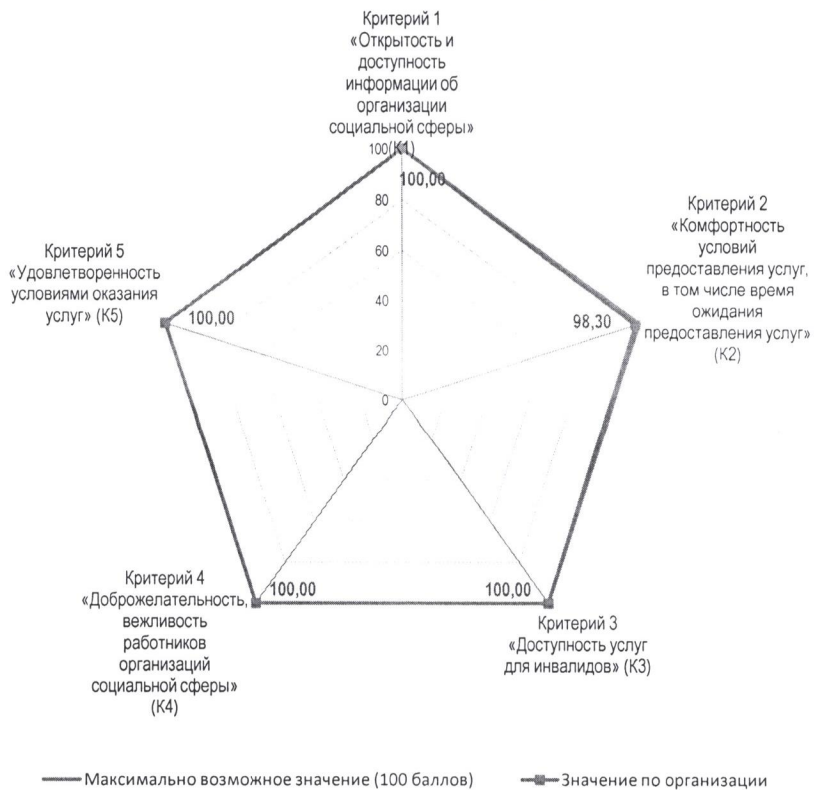
Значения показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг:

	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

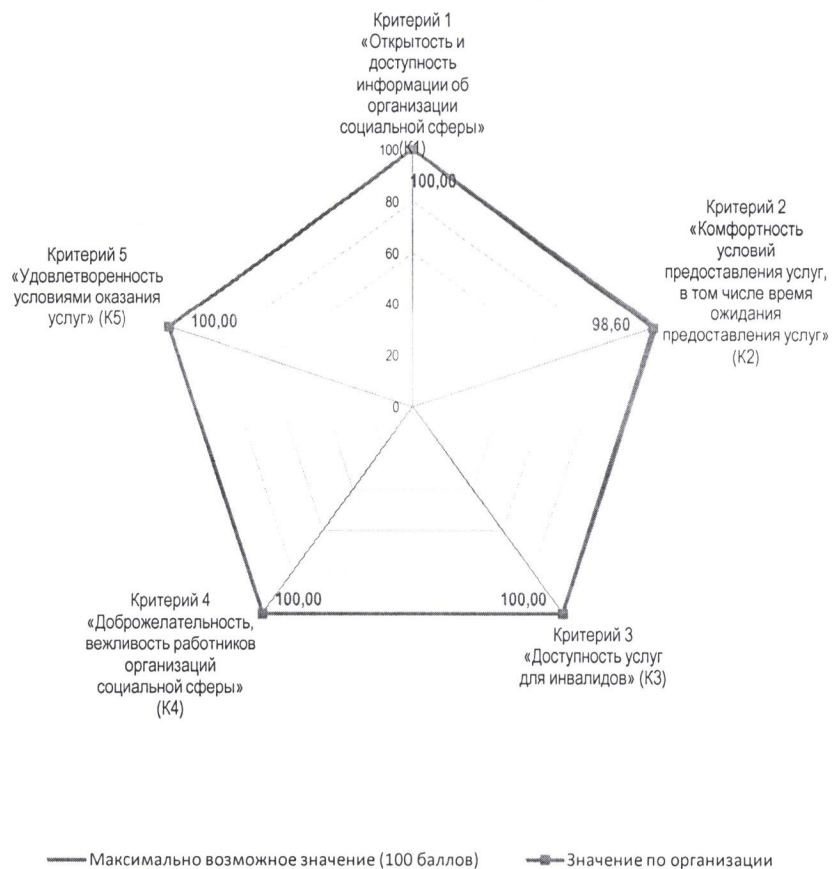
1. Стоматологическая поликлиника г. Тула, ул. Токарева, д. 70 а



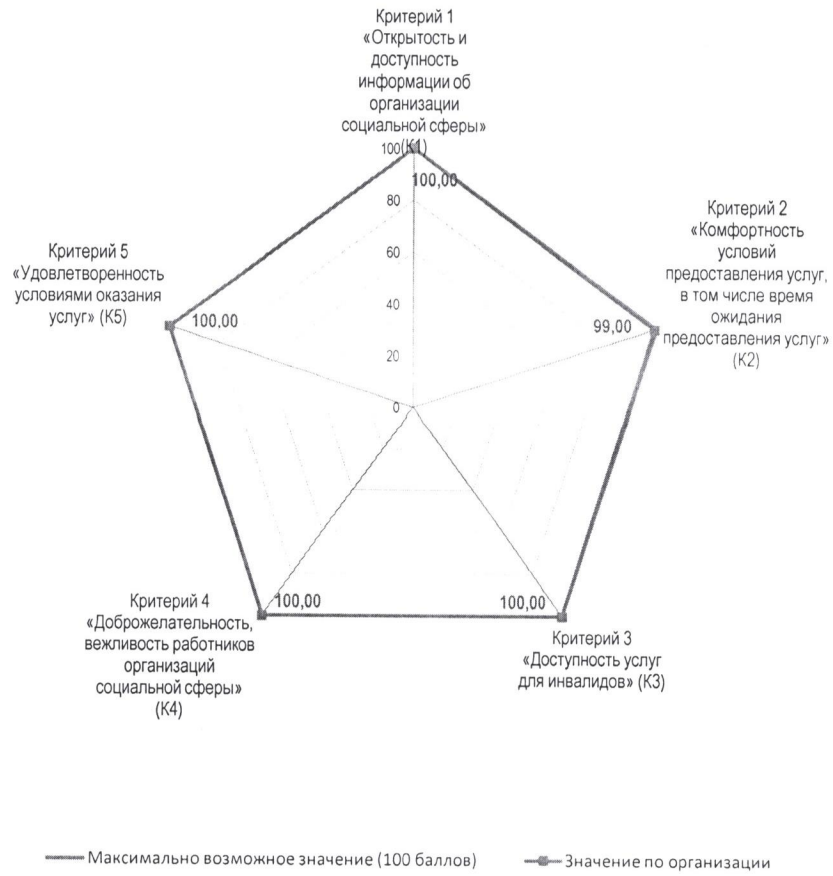
2. Отделение №4, №5 (взрослое) г. Тула, ул. Кутузова, д.35 а



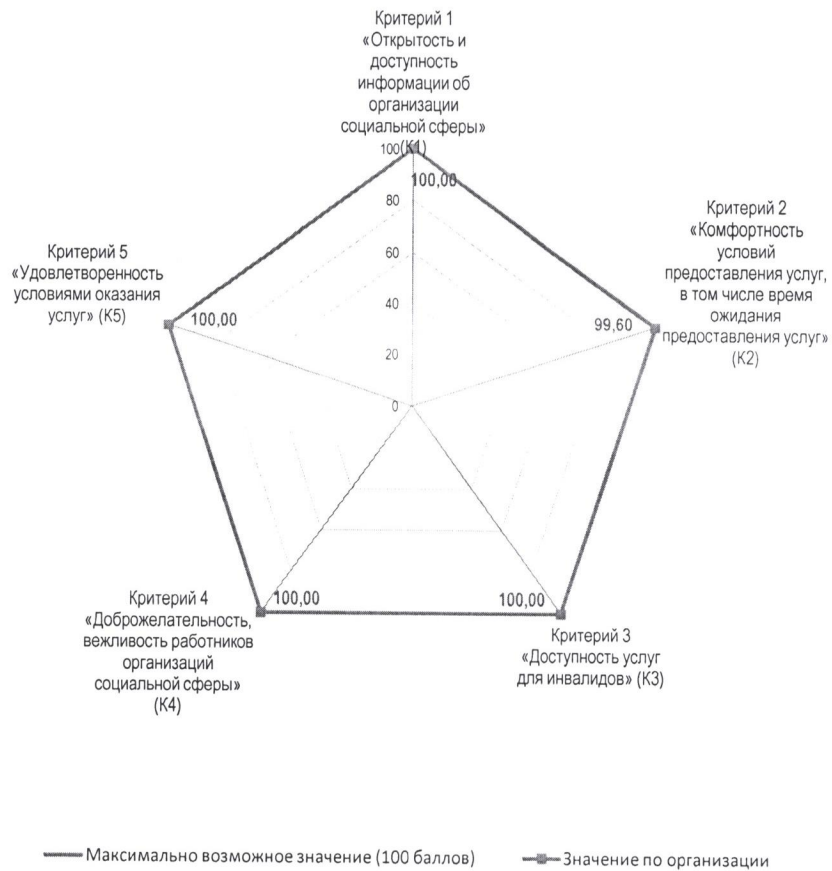
3. Отделение №6, №7 (взрослое) г. Тула, ул. Кауля, д.31



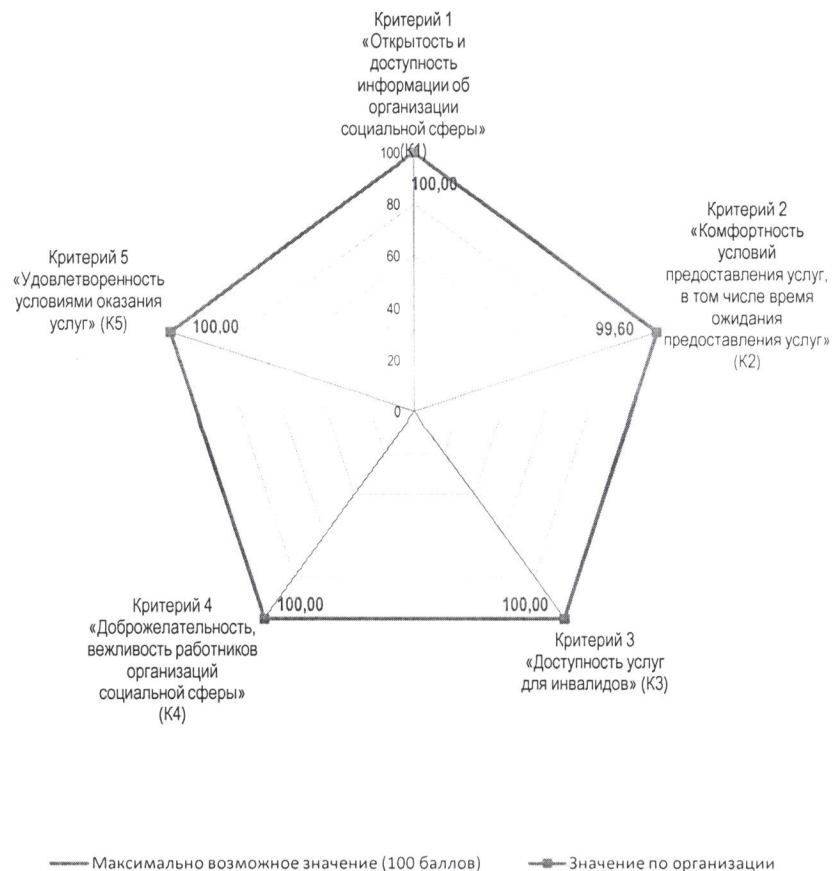
4. Филиал №2 г. Ясногорск (общий) г. Ясногорск, ул. Щербина, д. 4.



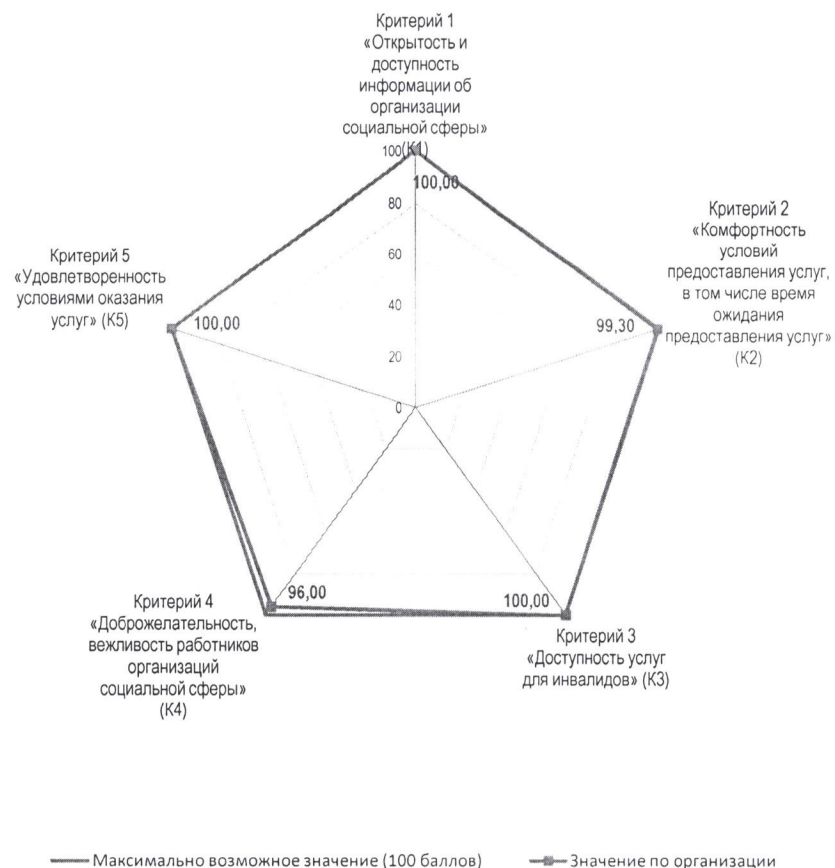
5. Филиал №4 г. Ефремов (общий) г.Ефремов, ул. Дачная, д. 4.



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