**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В 2022 ГОДУ.**

**ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница» (стационар)**

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 97,0%. Отсутствуют сведения о результатах предыдущей «Независимой оценки качества условий оказания услуг». На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На информационных стендах внутри организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью Возможность записи на получение услуги (приём специалистов) в целом отсутствует.

Среди требований п.3.1. организацией выполнены четыре пункта из пяти. На территории учреждения отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Требования пункта 3.2. выполнены наполовину. Отсутствует возможность дистанционного получения услуги, а также организация не предоставляет услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Организация получила сравнительно невысокие оценки пользователей услуг. Так, доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, составила 76,7%, доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым - 70,0%, а доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации – 60,0%.

Отметим, что организации необходимо усилить работу по развитию комфортной среды для инвалидов, провести анализ графика приёма пациентов и провести брифинг (или полноценное обучение сотрудников) с целью повышения показателей удовлетворённости пациентов вежливостью сотрудников на всех этапах взаимодействия.