

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

Блок 1. Открытость и доступность	Натурное наблюдение	Контрольная закупка	Опрос на выходе	Кабинетное исследование
Оценка сайта медучреждения				
общая информация о медицинской организации				0-55
<ul style="list-style-type: none"> - полное наименование медицинской организации - информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены сканы лицензий на все виды деятельности) - наличие логотипа - документы, регламентирующие деятельность медицинской организации - информация о правах пациентов - контакты контролирующих организаций - информация о структуре учреждения, отделениях - история учреждения - контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда - график работы учреждения - фотографии внешнего вида и интерьера медицинской организации 				0-1 0-3 0-1 0-5 0-5 0-5 0-5 0-5 0-3 0-1 0-5
информация об услугах учреждения				0-16
<ul style="list-style-type: none"> - наличие информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях - наличие информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи - наличие информации о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении - наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты - указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация - размещены правила записи на первичный прием/консультацию/исследование 				0-5 0-1 0-3 0-5 0-1 0-1

информация о специалистах				0-16
- страница главного врача				0-1
- график приема посетителей главным врачом				0-1
- информация о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации				0-5
- информация о достижениях				0-5
- отзывы пациентов				0-3
- информация о вакансиях учреждения				0-1
механизмы обратной связи				0-17
- возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса)				0-1
- информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи				0-1
- информация для спонсоров и благотворительных организаций				0-3
- информация о пациентских организациях				0-5
- наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ				0-1
- ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в социальных сетях				0-1
- размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения				0-5
дополнительная информация и сервисы				0-15
- информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями				0-5
- возможность записаться на прием (электронная регистратура)				0-3
- наличие ссылок на другие медицинские интернет-ресурсы				0-1
- возможность оставлять комментарии на сайте				0-1
удобство навигации по сайту				0-16
- наличие работоспособного поиска по сайту				0-3
- наличие карты сайта				0-1
- заголовки страниц соответствуют их содержанию				0-1
- все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов				0-3
- информация легко читаема				0-3
1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)				
Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.)		X		

По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1- очень сложно; 5 - очень легко)		X	X	
Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность (да/нет);		X		
По 5-тибальной шкале оцените вежливость разговора с вами (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)		X		
Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да/нет)		X		
Если нет, укажите причину		X		
Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да/нет)		X		
Каков был срок записи (промежуток времени между записью и приёмом);		X		
Были ли предложения обратиться в платное отделение (да/нет);		X		
1.3. Оценка дополнительных способов предоставления информации (сайт медицинской организации, информационные стенды, вывески, указатели)				
Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию (да/нет)	X			
Наличие информации о распределении домов по участкам (да/нет)	X			
Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени работы (да/нет)	X			
Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача (да/нет)	X			
Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры (да/нет)	X			
Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях (да/нет)	X			
Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу (да/нет)	X			
Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение гардероба (да/нет)	X			
В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными (да/нет)	X			
Наличие указателей на месторасположение туалета (да/нет)	X			
1.4 Оценка сроков предоставления услуги (доступности)				

Срок ожидания по записи на прием к специалисту (в днях)		X	X	
Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах)		X	X	
Время нахождения на приеме у специалиста (в минутах)		X	X	
Срок проведения повторного приема у специалиста (в днях после первого визита)		X	X	
были ли отказы в необходимых исследованиях (да/нет)				
Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг				
2.1. Оценка места предоставления услуги (доступность расположения)				
2.1.1. Внутреннее благоустройство учреждения				
Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках (да/нет);	X			
Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (да/нет)	X			
Наличие работающего гардероба (да/нет)	X			
Наличие работающего для пациентов туалета (да/нет)	X			
Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений (да/нет)	X			
В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения (да/нет)	X			
Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ) (да/нет)	X			
2.1.2. Внешнее благоустройство учреждения				
Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) (да/нет)	X			
Оборудованность входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки (да/нет)				
2.1.3. Качество документирования процесса				
Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться) (да/нет)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените понятность заполненных документов (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)		X	X	

Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки (да/нет)		X	X	
Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов (да/нет)			X	
Блок 3. Доброжелательность				
Отсутствие посторонних во время приема у специалиста (да/нет)				
Не заходили ли в кабинет посторонние во время приема (да/нет)				
Сталкивались ли вы с разглашением третьим лицам ваших персональных данных (да/нет)				
работой каких подразделений поликлиники вы не удовлетворены				
считаете ли вы, что за последнее время отношение к пациентам улучшилось (да/нет)				
По 5*ти бальной шкале оцените отношение к пациентам врачей (где 1* не внимательны, 5 - очень внимательны)				
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам среднего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны)				
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам младшего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны)				
Оценка взаимодействия с персоналом				
По 5-ти бальной шкале оцените вежливость специалиста (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените внимательность специалиста (где 1- безразлично, а 5 очень внимательно)		X	X	
По 5-ти бальной шкале оцените понятность разговора со специалистом (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)		X	X	
Смог ли специалист ответить на все вопросы (да/нет - укажите на какие не смог);		X	X	
Блок 4. Оценка внешнего благоустройства				
Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком (да/нет)	X			
Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода (да/нет)	X			