

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

ГУЗ "Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн"

ВСЕГО						11	85
Блок 1. Открытость и доступность	Показатель	Натурное наблюдение	Контрольная закупка	Опрос на выходе	Каб. исследование		
Оценка сайта медучреждения							
общая информация о медицинской организации	0-39				1	35	
- полное наименование медицинской организации	0-1				0	1	
- информация об осуществляемой медицинской деятельности (на сайте размещены сканы лицензий на все виды деятельности)	0-3				0	2	
- наличие логотипа	0-1				0	1	
- документы, регламентирующие деятельность медицинской организации	0-5				0	4	
- информация о правах пациентов	0-5				0	5	
- контакты контролирующих организаций	0-5				0	5	
- информация о структуре учреждения, отделениях	0-5				0	5	
- история учреждения	0-5				0	5	
- контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда	0-3				0	3	
- график работы учреждения	0-1				0	1	
- фотографии внешнего вида и интерьера медицинской организации	0-5				0	3	
информация об услугах учреждения	0-16				0	13	
- наличие информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях	0-5				0	3	
- наличие информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания	0-1				0	1	
-наличие информации о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении	0-3				0	2	
- наличие информации о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	0-5				0	5	
- указан список страховых компаний, с которыми работает медицинская организация	0-1				0	1	
- размещены правила записи на первичный прием/консультацию/исследование	0-1				0	1	
информация о специалистах	0-16				0	12	
- страница главного врача	0-1						
- график приема посетителей главным врачом	0-1				0	1	

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

ГБУЗ "Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн"

50

- информация о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации	0-5				0	4
- информация о достижениях	0-5				0	5
- отзывы пациентов	0-3				0	1
- информация о вакансиях учреждения	0-1				0	1
механизмы обратной связи	0-17				0	9
- возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса)	0-1				0	1
- информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи	0-1				0	1
- информация для спонсоров и благотворительных организаций	0-3					
- информация о пациентских организациях	0-5				0	5
- наличие форума пациентов или рубрики вопрос-ответ	0-1				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				0	1
дополнительная информация и сервисы	0-10				0	5
- информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями	0-5				0	3
- возможность записаться на прием (электронная регистратура)	0-3					
- наличие ссылок на другие медицинские интернет-ресурсы	0-1				0	1
- возможность оставлять комментарии на сайте	0-1				0	1
удобство навигации по сайту	0-11				0	11
- наличие работоспособного поиска по сайту	0-3				0	3
- наличие карты сайта	0-1				0	1
- заголовки страниц соответствуют их содержанию	0-1				0	1
- все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов	0-3				0	3
- информация легко читаема	0-3				0	3
1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)	0-17					
Количество звонков, совершенных в учреждение для записи на прием (шт.)	0-3					
По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1-очень сложно; 5 - очень легко)	1-5					

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

ГУЗ "Ульяновский областной
 клинический госпиталь
 ветеранов войн"

50

Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность (да/нет-0);	0-1					
По 5-тибалльной шкале оцените вежливость разговора с вами (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)	1-5					
Удалось ли вам записаться на прием к врачу (да-1/нет-0)	0-1					
Если нет, укажите причину						
Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» (да-1/нет-0)	0-1					
Каков был срок записи (промежуток времени между записью и приёмом);						
Были ли предложения обратиться в платное отделение (да-0/нет1);	0-1					
1.3. Оценка дополнительных способов предоставления информации (сайт медицинской организации, информационные стенды, вывески, указатели)	0-12		0			6
Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию (да-1/нет-0)	0-1					
Наличие информации о распределении домов по участкам (да-1/нет-0)	0-1					
Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени работы (да-1/нет-0)	0-1					
Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания (да-1/нет-0)	0-1		0			1
Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача (да-1/нет-0)	0-1		0			1
Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры (да-1/нет-0)	0-1		0			1
Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях (да-1/нет-0)	0-1		0			1
Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу (да-1/нет-0)	0-1					
Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов (да-1/нет-0)	0-1		0			1
Наличие указателей на месторасположение гардероба (да-1/нет-0)	0-1					
В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными (да-1/нет-0)	0-1					
Наличие указателей на месторасположение туалета (да-1/нет-0)	0-1		0			1
1.4 Оценка сроков предоставления услуги (доступности)			10			

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

ГУЗ "Ульяновский областной
клинический госпиталь
ветеранов войн"

50

Срок ожидания по записи на прием к специалисту (в днях)	дни				
Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах)	минуты				
Время нахождения на приеме у специалиста (в минутах)	минуты				
Срок проведения повторного приема у специалиста (в днях после первого визита)	дни				
были ли отказы в необходимых исследованиях (да-0/нет-10)	0-10		10		
Блок 2. Комфортность условий предоставления услуг	0-59		0		6
2.1. Оценка места предоставления услуги (доступность расположения)					
2.1.1. Внутреннее благоустройство учреждения	0-9		0		3
Наличие работающего лифта для пациентов в многоэтажных поликлиниках (да-1/нет-0);	0-1		0		1
Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (да-1/нет-0)	0-1		0		1
Наличие работающего гардероба (да-1/нет-0)	0-1				
Наличие работающего для пациентов туалета (да-1/нет-0)	0-1		0		1
Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами (да-1/нет-0)	0-1				
В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений (да-1/нет-0)	0-1				
В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения (да-1/нет-0)	0-1				
Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ) (да-1/нет-0)	0-1				
2.1.2. Внешнее благоустройство учреждения	0-2		0		1
Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) (да-1/нет-0)	0-1		0		1
Оборудованность входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки (да-1/нет-0)	0-1				
2.1.3. Качество документирования процесса	0-8				
Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться) (да-1/нет-0)	0-1				
По 5-ти бальной шкале оцените понятность заполненных документов (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)	0-5				
Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки (да-1/нет-0)	0-1				
Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов (да-1/нет-0)	0-1				

Критерии оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

ГУЗ "Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн"

50

Блок 3. Доброжелательность	0-23			#ССЫЛКА!		
Отсутствие посторонних во время приема у специалиста (да-1/нет-0)	0-1					
Не заходили ли в кабинет посторонние во время приема (да-1/нет-0)	0-1					
Сталкивались ли вы с разглашением третьим лицам ваших персональных данных (да-0/нет-1)	0-1					
работой каких подразделений поликлиники вы не удовлетворены						
считаете ли вы, что за последнее время отношение к пациентам улучшилось (да-5/нет-0)	0-5					
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам врачей (где 1 - не внимательны, 5 - очень внимательны)	1-5					
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам среднего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны)	1-5					
По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам младшего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны)	1-5					
Оценка взаимодействия с персоналом	0-20					
По 5-ти бальной шкале оцените вежливость специалиста (где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)	1-5					
По 5-ти бальной шкале оцените внимательность специалиста (где 1- безразлично, а 5 очень внимательно)	1-5					
По 5-ти бальной шкале оцените понятность разговора со специалистом (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно)	1-5					
Смог ли специалист ответить на все вопросы (да-5/нет-0 - укажите на какие не смог);	0-5					
Блок 4. Оценка внешнего благоустройства	0-2		0			2
Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком (да-1/нет-0)	0-1		0			1
Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода (да-1/нет-0)	0-1		0			1

