**Свод результатов самоанализа медицинских организаций Калужской области, в соответствии с критериями оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения**

В мероприятии по проведению самоанализа приняли участие всего 56 медицинских организаций, из них:

36- имеют в своей структуре поликлинику и стационар

12-поликлинического типа

3-стационарного типа

4-санаторного типа

1- станция скорой медицинской помощи

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Блок 1. Открытость и доступность** | **Натурное наблюдение** | **Контрольная закупка** | **Опрос на выходе** | **Кабинетное**  **Исследование** |
| 1.1.Оценка сайта медучреждения |  |  |  | **баллы** |
| общая информация о медицинской организации |  |  |  | **33** (55) |
| информация об услугах учреждения |  |  |  | **9** (16) |
| информация о специалистах |  |  |  | **7** (16) |
| механизмы обратной связи |  |  |  | **4** (17) |
| дополнительная информация и сервисы |  |  |  | **5** (15) |
| удобство навигации по сайту |  |  |  | **12** (16) |
| 1.2. Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, е-mail) |  |  |  |  |
| Количество звонков совершенных в учреждение для записи на прием (шт.) |  | 1 звонок-28 медицинских организаций (МО)  2 звонка-15 |  |  |
| По 5-ти бальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения **(где 1-очень сложно; 5 - очень легко)** |  | 2 балла-2 МО  3-10  4-23  5-18 | 3 балла-11 МО  4-22  5-15 |  |
| Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность **(да/нет)**; |  | 43/11 |  |  |
| По 5-тибальной шкале оцените вежливость разговора с вами **(где 1- очень грубо, а 5 очень вежливо)** |  | 3 балла-8 МО  4-33  5-13 |  |  |
| Удалось ли вам записаться на прием к врачу **(да/нет)** |  | 46/1 |  |  |
| Если нет, укажите причину |  | - |  |  |
| Были ли какие-нибудь сбои при оказании услуги «запись к врачу» **(да/нет)** |  | 14/34 |  |  |
| Каков был срок записи (промежуток времени между записью и приёмом); |  | В этот же день на момент обращения  до 10 дней для городских и районных МО и  1-30 дней для областных консультативных МО |  |  |
| Были ли предложения обратиться в платное отделение **(да/нет);** |  | 6/42 |  |  |
| 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)** | 50/3 |  |  |  |
| Наличие информации о распределении домов по участкам **(да/нет)** | 29/19 |  |  |  |
| Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени работы **(да/нет)** | 50/1 |  |  |  |
| Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания **(да/нет)** | 40/13 |  |  |  |
| Наличие информации о времени и кабинете приема главного врача **(да/нет)** | 55/1 |  |  |  |
| Наличие информации о времени и кабинете приема старшей медсестры **(да/нет)** | 41/13 |  |  |  |
| Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях **(да/нет)** | 56/0 |  |  |  |
| Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу **(да/нет)** | - |  |  |  |
| Наличие ФИО специалистов на дверях кабинетов **(да/нет)** | 42/13 |  |  |  |
| Наличие указателей на месторасположение гардероба **(да/нет)** | 41/13 |  |  |  |
| В вестибюле учреждения есть компьютер или инфомат со справочными данными **(да/нет)** | 12/40 |  |  |  |
| Наличие указателей на месторасположение туалета **(да/нет)** | 43/11 |  |  |  |
| **1.4 Оценка** сроков предоставления услуги (доступности) |  |  |  |  |
| Срок ожидания по записи на прием к специалисту (в днях) |  | В этот же день на момент обращения  до 10 дней для городских и районных МО и  1-30 дней для областных консультативных МО |  |  |
| Время нахождения в очереди на прием к специалисту (в минутах) |  | до 45 мин. |  |  |
| Время нахождения на приеме у специалиста (в минутах) |  | до 30 мин. |  |  |
| Срок проведения повторного приема у специалиста (в днях после первого визита) |  | В среднем до 5-7 дней для городских и районных МО и  1-30 дней для областных консультативных МО |  |  |
| были ли отказы в необходимых исследованиях (да/нет) |  | 0/56 |  |  |
| Блок 2. Комфортность условийпредоставления 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);** | 18/37 |  |  |  |
| Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения **(да/нет)** | 31/24 |  |  |  |
| Наличие работающего гардероба **(да/нет)** | 45/10 |  |  |  |
| Наличие работающего для пациентов туалета **(да/нет)** | 54/1 |  |  |  |
| Оборудованность туалета предметами гигиены **(да/нет)** | 44/11 |  |  |  |
| Наличие урн на каждом этаже учреждения (да/нет) | 44/11 |  |  |  |
| Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами **(да/нет)** | 53/2 |  |  |  |
| Созданы условия для заполнения посетителями документов (есть столы и стулья) **(да/нет)** | 51/4 |  |  |  |
| В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений **(да/нет)** | 48/7 |  |  |  |
| В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения **(да/нет)** | 54/1 |  |  |  |
| Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении (для детских АПУ) **(да/нет)** | 33/22 |  |  |  |
| 2.1.2. Внешнее благоустройство учреждения |  |  |  |  |
| Оборудованность входа в поликлинику приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) **(да/нет)** | 50/6 |  |  |  |
| Оборудованность входа в учреждение креплениями с возможностью прицепить и оставить детскую коляску или санки (да/нет) | - |  |  |  |
| Наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения **(да/нет)** | 43/13 |  |  |  |
| Наличие освещения территории вокруг поликлиники **(да/нет)** | 53/3 |  |  |  |
| **2.1.3. Качество документирования процесса** |  |  |  |  |
| Все ли документы выдал специалист с первого раза (не приходилось возвращаться) **(да/нет)** |  | 44/11 | 45/10 |  |
| По 5-ти бальной шкале оцените понятность заполненных документов (где 1- очень непонятно, а 5 все понятно) |  | 3 балла-10 МО  4-29  5-17 | 3 балла-14 МО  4-25  5-15 |  |
| Специалист использовал бланки или нет, он писал от руки **(да/нет)** |  | 50/3 | 50/3 |  |
| Сталкивались ли вы со случаями утраты ваших медицинских документов **(да/нет)** |  |  | 23/31 |  |
| Блок 3. Доброжелательность |  |  |  |  |
| Отсутствие посторонних во время приема у специалиста **(да/нет)** |  |  | 37/15 |  |
| Не заходили ли в кабинет посторонние во время приема **(да/нет)** |  |  | 17/36 |  |
| Сталкивались ли вы с разглашением третьим лицам ваших персональных данных **(да/нет)** |  |  | 2/51 |  |
| работой каких подразделений поликлиники вы не удовлетворены |  |  |  |  |
| считаете ли вы, что за последнее время отношение к пациентам улучшилось **(да/нет)** |  |  | 46/8 |  |
| По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам врачей (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны) |  |  | 3 балла-6 МО  4 -34  5 -14 |  |
| По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам среднего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны) |  |  | 3 балла -11 МО  4-32  5-12 |  |
| По 5-ти бальной шкале оцените отношение к пациентам младшего медперсонала (где 1- не внимательны, 5 - очень внимательны) |  |  | 2 балла-1 МО  3-9  4-30  5-13 |  |
| **Оценка взаимодействия с персоналом** |  |  |  |  |
| По 5-тибальной шкале оцените вежливость специалиста (где 1- очень грубо, а 5 -очень вежливо) |  | 3 балла- 6 МО  4-30  5-16 | 3 балла -3 МО  4-32  5-17 |  |
| По 5-тибальной шкале оцените внимательность специалиста (где 1- безразлично, а 5 - очень внимательно) |  | 3 балла -3 МО  4-33  5-16 | 3 балла -5 МО  4-29  5-17 |  |
| По 5-тибальной шкале оцените понятность разговора со специалистом (где 1- очень непонятно, а 5- все понятно) |  | 3 балла -2 МО  4-21  5-28 | 3 балла -4 МО  4-26  5-22 |  |
| Смог ли специалист ответить на все вопросы (**да/нет** - укажите на какие не смог); |  | 47/3 | 47/4 |  |
| Блок 4. Оценка внешнего благоустройства |  |  |  |  |
| Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком **(да/нет)** | 48/5 |  |  |  |
| Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода **(да/нет)** | 24/28 |  |  |  |

**Примечание:**

-**Натурные наблюдения** - описательный исследовательский метод, направленный на фиксацию особенностей существующей ситуации в объекте исследования по заранее заданным параметрам. Натурное наблюдение проводится исследователями непосредственно в учреждениях. В ходе натурного наблюдения фиксируется только та информация и условия предоставления услуг, которая может быть доступна посетителям учреждения, которая может быть зафиксирована путем стороннего наблюдения, без необходимости вступать во взаимодействие с сотрудниками учреждения или пациентами. Для полноты картины исследователь обследует все помещения, доступные для обычного посетителя полностью.

-**Контрольная закупка (Потребительский эксперимент)** - непосредственное прохождение процедуры получения услуги и оценка практики взаимодействия учреждений и лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия. Потребительские эксперименты состоят, например, в попытке записи на прием к врачу в регистратуре учреждения по телефону и в получении других услуг.

-**Опрос на выходе** - качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме. Опрос посетителей производится в помещении учреждения по единому опросному листу. Опрашиваются пациенты на выходе из кабинета специалиста. При наличии возможности, производится опрос пациентов разного возраста и посещающих разных специалистов.

-**Кабинетное исследование** - исследование интернет-сайтов медицинских учреждений. Проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя интернет-сайта.