

Оценка проектов в номинации

«Мы работаем для вас. Знак качества»:

практики, направленные на повышение информационной открытости и доступности учреждений службы крови, создание условий для комфортного пребывания доноров

ЭТАПЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОЦЕНКИ

1 Оценка заявки

В номинацию можно подать проекты, направленные на улучшение условий комфортного пребывания доноров крови. Например, модернизация помещений службы крови, фасадов и входной группы, ремонт помещений, создание удобной логистики, создание мест отдыха для доноров, в том числе детских уголков, а также проекты и программы, обеспечивающие комфортные условия для донации в том числе модернизацию залов для донаций, др.

2

Проведение оценки информационной открытости и доступности сайтов участников номинации «Знак качества»

Оценка информационной открытости и доступности сайтов участников номинации

МАКСИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ, КОТОРОЕ МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬ
ОРГАНИЗАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОЦЕНКИ: **100 БАЛЛОВ**

1. ПЕРВАЯ ГРУППА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

(в соответствии
с Приказом №956) –
12 баллов

Приложение № 1
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от «20» *декабря* 2014 г. № *956н*

**Информация,
предоставляемая медицинскими организациями,
необходимая для проведения независимой оценки качества
оказания услуг медицинскими организациями**

На официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») размещается следующая информация, необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями:

1) о медицинской организации:
полное наименование, место нахождения, включая особенности структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда; дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
структура и органы управления;
режим и график работы;
правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
график приема граждан руководителями медицинской организации и лицами уполномоченными лицами с указанием телефонов, адреса электронной почты;

2) об адресе и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

5) о медицинской деятельности медицинской организации:
о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документа);
о видах медицинской помощи;
о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской

2. ВТОРАЯ ГРУППА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

(значимые для доноров
крови) – **60 баллов**

**Высокая значимость
для доноров**

Максимальное количество
баллов – **30**

Коэффициент – **1,5**

Средняя значимость

Максимальное количество
баллов – **20**

Коэффициент – **1**

Недостаточная значимость

Максимальное количество
баллов – **20**

Коэффициент – **0,5**

3. ДИСТАНЦИОННЫЕ СПОСОБЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

от **0 до 20 баллов**

Форма обратной связи на сайте
Телефоны справочных
Вопросы по E-mail
Анкеты обратной связи



4. АРХИТЕКТУРА САЙТА

от **0 до 8 баллов**

**Работоспособный
поиск по сайту**
(возможность быстро и
легко найти
информацию на сайте)



Существенно важная для доноров информация



Группа показателей 2.

2.1 Существенно значимая для доноров информация

Максимальное количество баллов – 30

Коэффициент – 1,5



Январь – февраль 2020 года



Опрос доноров крови



Количество участников: 1800

Информация средней важности для доноров



Группа показателей 2

2.2 Средняя значимость
Максимальное количество
баллов – **20**
Коэффициент – **1**



Январь – февраль 2020 года



Опрос доноров крови



Количество участников: 1800

Ограниченно востребованная информация у доноров



Группа показателей 2.

**2.3. Ограниченно
востребованная**

Максимальное количество
баллов – **20**

Коэффициент – **0,5**



Январь – февраль 2020 года



Опрос доноров крови



Количество участников: 1800

3. ДИСТАНЦИОННЫЕ СПОСОБЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



Обратная связь в широком смысле означает отзыв, отклик, ответную реакцию на какое-либо действие или событие. Обратная связь высоко значима для доноров крови.

Должна быть:

*понятной,
доступной,
применяемой,
сбалансированной,
своевременной,
конструктивной.*

При проверке будет использоваться метод «тайный покупатель». Вопросы могут задаваться по электронной почте, через электронные формы обращения, по телефону.

Учет потребностей доноров, понимание их запроса



- Что ищут доноры?
- Почему это для них важно?
- Как страницы соотносятся друг с другом?



Правильная архитектура помогает донорам и другим участникам донорского движения и поисковым системам находить то, что они ищут. Кроме того, она говорит системе о значимости и релевантности вашего контента. Она направляет пользователя и поисковых ботов на самые важные страницы, рассказывает, что собой представляет ваш контент.

Работа над архитектурой – работа для того, чтобы сайт был простым и понятным, удобным и приятным