

**МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ
ДЛЯ ПОДРОСТКОВ
СО СТАТУСОМ «КЛИНИКА,
ДРУЖЕСТВЕННАЯ К МОЛОДЕЖИ»**

План действий учреждения,
претендующего на статус
«Клиника, дружественная к молодежи»

Методическое письмо

Москва
2008

Письмо подготовлено:

П.Н. Кротин, А.М. Куликов, Т.Ю. Ко junkovskaya

Резюме: Данное методическое письмо предназначено для руководителей учреждений здравоохранения (отделения медико-социальной помощи детских поликлиник, центры охраны репродуктивного здоровья подростков и пр.) и социальной защиты, занимающихся обеспечением медико-социальной помощи подросткам и молодежи. Письмо является развитием положений, содержащихся в «Уголовстве для врачей и организаторов здравоохранения «Клиники, аружественность к молодежи» (М., 2006).

Основным содержанием письма являются критерии, характеристики и стандарты медико-социальных услуг/служб, аружественных к молодежи, в России, а также план действий учреждения, претендующего на статус «Клиника, аружественность к молодежи».

Письмо разработано и издано в рамках совместной инициативы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) и Учебно-методического центра Санкт-Петербургской медицинской академии последипломного образования (СПбМАПО) по развитию клиник, аружественных к молодежи.



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(Минздравсоцразвития России)

Рахмановский пер., 3, г. Москва, 127994

тел.: 928-44-53, факс: 928-50-58

№ 84-2228 № 15-У/2176-09

на № _____ от _____

Руководителям органов управления
здравоохранением субъектов
 Российской Федерации

Департамент медико-социальных проблем семьи, материнства и
детства направляет для использования в работе методическое письмо
«Медико-социальные службы для подростков со статусом «Клиника,
дружественная к молодежи».

Предлагаем довести данную информацию до главных акушеров –
гинекологов, педиатров администрации территорий и руководителей
учреждений здравоохранения (центры охраны репродуктивного здоровья
подростков, отделения медико-социальной помощи детских поликлиник и
др.), занимающихся обеспечением медико-социальной помощи подросткам и
молодежи.

© Минздравсоцразвития РФ
© ЮНИСЕФ, 2008
© СПбМАПО, 2008

Подписано в печать 14.08.2008. Формат 60×90 1/16.
Гарнитура Lazurski. Бумага мелованная.
Печать офсетная. Объем 2,5 печ. л.
Заказ № 716.
Тираж 1000 экз.

Отпечатано в типографии ООО «БЭСТ-принт»
105023, Москва, ул. Электрозаводская, д. 21

О.В.Шарапова

Директор Департамента

М.Ю.Юсупов

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
Глава 1 Критерии статуса «Клиника, археевая к молодежи».....	6
Глава 2 Характеристика принципов КДМ	7
Глава 3 Логолитические требования к статусу КДМ.....	11
Глава 4 Платформы для общественных учреждений, претендующих на статус «Клиника, археевая к молодежи»	12
Глава 5 Процессование санитарно-технических требований, претендующих на присвоение статуса «Клиника, археевая к молодежи».....	14
Приложения.....	15

Особенность ситуации, в которой оказались современные российские подростки, заключается в том, что их переходный период совпал с переходным периодом общества. Сложности взросления подростков насытились на сложную социально-экономическую ситуацию в обществе, и произошло потенцирование проблем. Сегодняшние подростки — это те дети, которые родились в самое труное время начала 90-х годов. Поэтому в ближайшие годы общество столкнется с серьезными проблемами здоровья и социализации молодежи. На этом фоне организация медико-социальной помощи подросткам становится все более значимой и актуальной. Более очевидно, что у современного подростка появляются особые медико-социальные потребности и специфические проблемы.

Сегодня для молодежи требуются услуги, которые по форме отличаются от услуг, оказываемых взрослым и детям. Накопленный в России опыт уже позволяет утверждать, что наиболее эффективно они могут быть реализованы в медико-социальных службах для подростков, созданных в различных регионах страны. Деятельность этих служб может соответствовать требованиям, предъявляемым к клиникам, археевенным к молодежи (КДМ). Статус и звание «Клиника, археевая к молодежи» означают принадлежность учреждения к элите медико-социальных служб для подростков.

В настоящее время в России совместными усилиями Минздравсоцразвития и ЮНИСЕФ достаточно активно создаются центры и отделения медико-социальной помощи для детей и подростков. Привлекательность таких служб для подростков, эффективность учебной и особенно профилактической работы в таких структурах возможна только при применении принципиально новых организационных и методических подходов. Опыт показывает, что для подростков и молодежи требуется услуги, которые по форме отличаются от услуг, оказываемых взрослым и детям. Эффективно работающие молодежные службы должны обязательно опираться на принципы *доступности, доброжелательности, доверия*.

При поддержке ЮНИСЕФ в Санкт-Петербургской медицинской академии последипломного образования совместно с Санкт-Петербургским консультативно-диагностическим центром для детей «Ювента» (репродуктивное здоровье) создан Учебно-методический центр по развитию клиник, археевенных к молодежи. На данный центр возложены обязанности по развитию сети клиник, археевенных к молодежи, обучению персонала медико-социальных отделений для детей и подростков, а также по проведению оценки качества деятельности таких служб. Присвоение статуса «Клиника, археевенная к молодежи» служит показателем высокой оценки данной учреждения со стороны органов управления здравоохранением и признания этой службы самими подростками.

В методическом письме содержится план действий учреждения, претендующего на статус «Клиника, археевая к молодежи».

ГЛАВА 1

Критерии статуса «Клиника, Аружественная к молодежи»

Учреждения, претендующие на получение статуса КДМ, предстаивают своим посетителям услуги, соответствующие характеристикам услуг, архестивенных к молодежи, предложенными экспертами Всемирной организации здравоохранения (WHO Global Consultations on AFHS, Consensus Statement, Geneva 7–9 March 2001; Discussions at a WHO expert advisory group, Geneva 2002).

Клиника, Аружественная к молодежи, — это учреждение, оказывающее комплексную медико-психологическую помощь по проблемам сохранения здоровья, обусловленным спецификой подросткового возраста, на принципах добровольности, доступности, доброжелательности и доверия. Реализацией идеологии КДМ является оказание помощи подросткам и молодежи через понимание их проблем, совместный поиск путей изменения поведения, направляемых на сохранение здоровья.

Отличие КДМ от других медицинских учреждений состоит в следующем:

- ✓ КДМ оказывает более широкий спектр услуг, и в итоге обратившийся получает комплексную помощь (не только медицинскую, но и психологическую и социальную);
- ✓ в деятельности КДМ преобладает профилактическая направленность;
- ✓ КДМ обязательно реализует принципы добровольности, доступности, доброжелательности и доверия.

КДМ не являются алтернативой и не должны заменить для подростков уже имеющиеся службы, например, детские поликлиники. Эти службы будут дополнять друг друга в достижении единой цели — обеспечении здоровья молодого поколения. КДМ могут быть самостоятельной организацией или составной частью детского ЛПУ как отделения медико-социальной помощи подросткам, а также составной частью любого другого учреждения здравоохранения, которое оказывает медико-социальную помощь подросткам и молодежи.

ГЛАВА 2

Характеристика принципов КДМ

Доступность — подростки и молодые люди имеют реальную возможность получения услуг: простота процедур обращения, выполнение гарантий бесплатной медицинской помощи или приемлемость ее цены, комплексность оказываемой помощи, получение помощи начиная с момента обращения, читать любую необходимую информацию; получение информации о приеме, оценке и лечении.

- Услуги, предоставляемые подросткам в возрасте до 18 лет, должны быть бесплатными. Если ряд услуг КДМ для молодых людей после 18 лет планируется оказывать платно, то цены должны быть минимальны и вполне доступны.
- Важно уделить большое внимание организации четкой работы регистратуры и справочно-информационной службы. Необходимо аварить четкую информацию о том, какие виды услуг и в какое время предоставляются.
- Расписание работы службы должно быть приспособлено к реальной жизни молодых людей. Могут ли они поспать клинику в учебное или рабочее время? Доступны ли услуги в выходные дни? Важно убедиться, что расписание работы клиники в рекламных объявлении и плакатах четко обозначено: если молодой человек наберется смелости пойти в учреждение, а он будет закрыто, он может туда больше не обратиться.
- Важно предоставлять консультативную помощь подросткам как по прямым гражданским записям, так и без нее; при необходимости обеспечивать быстрое направление пациентов в профильные ЛПУ или медико-социальные кризисные центры.
- Необходимо существование консультативного кабинета, для визита в который не нужна предварительная запись. Многие молодые люди не привыкли заранее звонить и договариваться о встрече, им легче просто зайти в клинику, когда есть время или, что более важно, когда они настроились на визит.
- Принципиально применять комплексный подход в предоставлении услуг, необходимых подросткам и молодежи. Привлекательность КДМ возрастет, если комплекс услуг будет оказан за минимумное количество посещений.
- Персонал КДМ должен иметь возможность предоставить информацию о других учреждениях, в которых может быть оказана помощь или консультация по конкретному вопросу. В КДМ должна быть база данных по учреждениям, предоставляемым различную помощь молодым людям, на стенах должна быть размещена информация о деятельности медико-социальных служб, ЛПУ и кризисных центров для подростков и молодежи с указанием названий, адресов и телефонов этих учреждений.
- Важно, чтобы услуги были привлекательными и доступными как для юношей, так и для девушек. Подросток должен иметь возможность выбора, к какому врачу (медсестре) он пойдет — женщине или мужчине.

- Часть профилактической работы КДМ следует перенести в места, где часто собираются подростки: клубы и органи защущ для молодежи, приюты, где проживают молодые люди, бары и кафе; не надо забывать и о школах.
- В учреждениях, претендующих на получение статуса КДМ, должно быть достаточно количества напряженной печатной, инструктивной и методической информации по вопросам пропаганда здорового образа жизни, в том числе по охране репродуктивного здоровья, профилактике нежелательной беременности, ИППГ, ВИЧ-инфекции, которая адресована подросткам, молодым людям, а также их близким родственникам (родителям, родственникам, педагогам и др.). Информационные материалы размещаются и распространяются в местах, доступных как для персонала, так и для посетителей.
- Желательно, чтобы помещение клиники располагалось рядом с основными транспортными магистралями или в центре города.
- Территорияльно КДМ могут располагаться в детской поликлинике или другом альтернативно-профилактическом учреждении с обязательным отдельным входом, в молодежном центре, жилиом доме, реабилитационном центре и т.п.
- Было бы наличие крупной, броской вывески, которую невозможно не заметить с прохождением части даже людям с ослабленным зрением.
- Вход в КДМ должен быть удобным для всех, в том числе для инвалидов.
- Рекомендуется неизменно название КДМ в связи с тем, что многие молодые люди предпочитают не афишировать свое обращение к врачам психотерапевтам, наркологам, гинекологам, астроматонерологам, сексологам.
- Необходимо организовать потоки посетителей так, чтобы сократить бесполезное время ожидания подростков. Например, можно организовать одновременно работу нескольких однотипных кабинетов (в одном происходит первичный врачебный прием и обследование, во втором проводится консультирование по полученным результатам и назначается лечение) и досут на период ожидания очереди (видеозал, где показывают профилактические или рекламные видеосюмы, кафе, клубная комната и т.д.).
- Охват большого количества представителей целевой группы достигается с помощью информационно-массовых мероприятий, распространения информационных материалов, продуманной рекламной кампанией учреждения и его услуг.

Доброжелательность — максимально доброжелательное отношение со стороны персонала, основанное на понимании и принятии особенностей подростка, уважении, терпимости, соблюдении конфиденциальности и поддержке в выражении собственного мнения. Сотрудникам необходимо понимать и принимать стиль жизни молодежи.

- Персонал КДМ должен хорошо ориентироваться в нуждах целевой группы.
- Важна совместная работа всего персонала как группы единомышленников.
- Первое впечатление от КДМ может сильно повлиять на то, будет ли молодой человек дальше пользоваться ее услугами и посоветует ли ее своим друзьям. Подростки

- нередко обращают внимание на то, что в обычных учреждениях во время врачебного осмотра, когда пациент обнажен, в кабинете могут присутствовать другие сотрудники или заглядывать посторонние люди; гинекологическое кресло расположено около окна и не отделено от входной двери даже шторой.
- Хорошо, если интерьер вашей КДМ отличается от традиционных больничных стен и радует глаз молодежи.
- Персонал должен относиться с уважением к решению, которые принимает подросток.
- Многих молодых людей волнуют вопросы конфиденциальности услуг. Кто будет знать, что они посещали врача? Знают ли окружающие о самом факте и подробностях их обращения в КДМ? Для многих это основные вопросы в процессе принятия решения, обращаться в службу или нет. Поэтому следует особо подчеркнуть, что в КДМ необходимо жестко соблюдать принцип конфиденциальности (сохранение врачебной тайны). В понятие «конфиденциальность» подросток вкладывает возможность полностью доверять врачу и говорить с ним обо всем, зная, что доктор не будет никому рассказывать о цели визита.
- В связи с несовершенным законодательством по вопросам здоровья подростков и возможностью различного толкования большинства законодательных актов сотрудники КДМ должны использовать ту трактовку, которая защищает права ребенка.
- КДМ посещают самые разные молодые люди, в том числе те, кто может подвергаться амискрыминациии, стигматизации в повседневной жизни: наркотребители, гомосексуальь, лица, вовлеченные в секс-бизнес, ВИЧ-инфицированные. С персоналом необходимо проводить работу по формированию корректного, гуманного отношения к этим посетителям.
- Многие молодые люди с ограниченными возможностями имеют опыт предубежденного отношения к себе в службах, в которые они обращались. Именно поэтому концепция услуг в КДМ базируется на создании позитивного отношения ко всем подросткам.

Доверие — складывается из доброжелательного отношения персонала, соблюдения принципа конфиденциальности и уважения подростков и молодых людей как личностей.

- Целесообразно вовлечение молодежи в планирование, работу и оценку качества деятельности КДМ. Для этого можно выяснить мнение молодых людей с помощью опросов-интервью, социологических исследований, статистических данных обращаемости в другие клиники.
- Сотрудники учреждения активно привлекают молодежь к работе и внедряют волонтерство и соответствующие профилактические программы обучения подростков и молодых людей по принципу «равный — равному», что позволяет повысить эффективность работы учреждения, получить обратную связь от представителей целевых групп.

- Рекламы и информационные плакаты для многих будущих клиентов могут быть первым контактом с КДМ и именно поэтому являются очень важной частью работы. Если вы хотите, чтобы ваши информационные материалы были эффективны, не забудьте привлечь к разработке молодежь, хотя бы на этапе оценки.
- Название КДМ может выбираться самими молодыми людьми, возможно, путем конкурса, что поможет созданию положительного имиджа учреждения.

ДоброВольность — мотивация молодого человека к самостоятельному, осознанному обращению к врачу не только в связи с заболеванием, но и с профилактической целью, а также проявление добréй воли в выборе услуг и следовании рекомендациям сотрудника КДМ. Важнейший критерий добровольности — количество повторных посещений учреждения по собственной инициативе.

- Главные компоненты для реализации этого принципа — доступность услуг, а также доброжелательная и доверительная атмосфера КДМ.
- КДМ должна предоставлять подростку право на выбор специалистов и услуг (например, различные методы обследования, контрацепции, лечения, профилактики и т.д.), а также информацию о преимуществах и недостатках каждого метода лечения или обследования, для того чтобы он мог принять самостоятельное, осознанное и информированное решение.
- Для реализации этого принципа важно, чтобы подросток участвовал в диалоге со специалистом по поводу полученной информации, что помогало бы сделать ему осознанный выбор. Поэтому основным и самым необходимым методом работы сотрудников КДМ является консультирование, которое вместе с социально-психологическим сопровождением проводится на всех этапах обслуживания пациентов. В КДМ могут использоваться несколько видов консультирования, в том числе консультирование семей, групповое и индивидуальное консультирование, информационное консультирование и консультирование по телефону.

Дополнительные требования к статусу КДМ

- 1. В своей работе сотрудники учреждения придерживаются запрещенных и рекомендованных схем обслуживания, консультирования, обследования, лечения, аистансерного наблюдения и реабилитации пациентов, используя соответствующие протоколы, руководства, нормативные правовые документы и учебно-методические пособия (к примеру, СанПиН, клинические руководства по ведению пациентов с ИППП, руководства по контрацепции, экстренной контрацепции, правила забора крови у пациентов и т.д.).
- 2. Руководитель учреждения подбирает для работы профессионально компетентных сотрудников, понимающих специфику работы с подростками и молодыми людьми.

- Сотрудник учреждения должен соответствовать следующим требованиям:
 - 1) понимать необходимость и важность работы по сохранению здоровья молодежи;
 - 2) относиться ко всем посетителям учреждения с равным вниманием и уважением вне зависимости от их статуса и гендерного фактора;
 - 3) строить свою работу, основываясь на принципах деятельности КДМ;
 - 4) владеть методами работы с подростками и знать их возрастные особенности;
 - 5) знать нормативно-правовую базу и правовые аспекты оказания помощи подросткам.
- Руководитель учреждения организует постоянное обучение, повышение квалификации и обмен опытом сотрудников, а также учитывает обратную связь со стороны целевой группы / пациентов.
- Сотрудники учреждения проходят базовое обучение или получают подгтовку, а также имеют обширные подходы по ведению пациентов и обслуживанию посетителей внутри учреждения по следующим направлениям: принципы работы КДМ, особенности подростковой психологии, отдельные специфические вопросы клинического менеджмента (методы контроля и у подростков, экстренная контрацепция, методы профилактики ВИЧ, наркомания и т.д.).

- 3. Регулярное проведение медико-социальных, социомедицинских исследований для определения личных потребностей подростков и молодых людей и оценки качества предоставляемых услуг.

- 4. Востребованность клиники: поликлиническая анимика (объем посещений, выский удельный вес посещений с профилактической целью, количество повторных добровольных посещений, положительные отзывы посетителей).

- 5. Участие молодежи в деятельности клиники и в оценке ее эффективности.

ГЛАВА 4

План действий учреждения, претендующего на статус «Клиника, Аружественная к молодежи»

На получение звания клиники, Аружественной к молодежи, могут претендовать любые лечебно-профилактические и медико-социальные учреждения или структурные подразделения АПУ, которые предоставляют комплексную медико-социальную помощь подросткам и молодежи, включая охрану репродуктивного здоровья и профилактику рискованного поведения подростков, основанную на принципах добровольности, доверия, доступности и доброжелательности.

Статус учреждения, Аружественного к молодежи, могут получить:

- ✓ городские консультативно-диагностические центры, специализирующиеся на оказании услуг в области охраны репродуктивного здоровья детей и подростков;
- ✓ молодежные консультативно-диагностические медицинские центры (молодежные консультации, молодежные клиники, молодежные медицинские центры в структуре женских консультаций, городских поликлиник, больниц и амбулаторно-поликлинических учреждений для обучающейся молодежи, детских поликлиник, центров планирования семьи и репродукции, центров профилактики и борьбы со СПИДом);
- ✓ медико-социальные отделения детских поликлиник;
- ✓ специализированные отделения родильных домов и детских многофункциональных центров (отделения детской и подростковой гинекологии, урологические отделения и т.д.).

Учреждение может сообщить о своей заинтересованности в получении статуса клиники, Аружественной к молодежи, в Учебно-методический центр (УМЦ) СПБМАПО по разыгтию клиник, Аружественных к молодежи.

После получения заявки УМЦ предоставляет учреждению всю необходимую информацию о предстоящей процедуре экспертизы и высыпает специальные пособия и опросный лист для руководителя учреждения, при помощи которых проводится первый этап — самооценка учреждения (схема самооценки представлена в приложении).

Необходимые для аттестации документы также можно получить на сайте www.adolesmed.ru.

В том случае, когда руководитель молодежной клиники приходит к выводу, что учреждение удовлетворяет всем требованиям, которые перечислены выше, можно обратиться с просьбой о проведении второго этапа — внешней оценки деятельности молодежной клиники.

Второй этап проводится группой внешних экспертов согласно стандартной процедуре экспертизы.

Стандартная процедура внешней экспертизы предусматривает:

- ✓ проверение типичного функционирования сотрудников и посетителей учреждения;

- ✓ собеседование (интервьюирование) с руководителем и сотрудниками учреждения;
- ✓ ознакомление с медицинской документацией, позволяющей получить представление об объеме и характере предоставляемых услуг (учетно-отчетные формы официальной статистики и т.п.).

Эксперты проводят проверку, анализ данных, собирают результаты опроса руководителя, сотрудников и посетителей учреждения, отражают свое мнение в столице «ЭКС» (эксперты) в протоколе экспертизы.

Для проведения анкетирования посетителей и сотрудников учреждения используются «Опросный лист для клиента КДМ» и «Опросный лист сотрудника КДМ» (приложения 2 и 3). Собеседование с руководителем учреждения проводится на основании вопросов Протокола экспертизы учреждения на присвоение статуса КДМ (приложение 1).

В спорных или в сложных ситуациях, когда возникает необходимость получения дополнительной, достоверной, исчерпывающей и более объективной информации, старший эксперт или лицо, ответственное за проведение внешней экспертизы, могут принять решение об изменении стандартной процедуры экспертизы и введении дополнительных методов оценки деятельности молодежной клиники, таких, как:

- ✓ интервьюирование посетителей и сотрудников;
- ✓ интервьюирование руководителей или представителей высшестоящих органов управления заровоохранением;
- ✓ опросы (анкетирование или очное интервьюирование) волонтеров или молодых людей, которые привлекаются для сотрудничества с учреждением;
- ✓ проведение фокус-групп с сотрудниками, посетителями и волонтерами клиник;
- ✓ проведение супервизии и (или) хронометража рабочего времени сотрудников молодежной клиники.

Исходя из результатов внешней оценки, группа экспертов дает заключение о том, что данное учреждение действительно является клиникой, Аружественной к молодежи, и может получить искомое звание, на основании которого принимается окончательное решение и учреждению вручаются специальный сертификат и диплом.

Проведение самооценки учреждений, претендующих на присвоение статуса клиники, аружественной к молодежи

Каждому учреждению, занятого соревнованию в получении статуса КДМ, следует в качестве первого шага привести оценку своей деятельности применительно к указанному выше требованиям.

Самооценка проводится путем заполнения соответствующей части (СО) протокола инсекции, которая позволяет быстро оценить работу учреждения по предоставлению комплексной медико-социальной помощи юным пациентам и представить, как реализуется политика Аружественность к молодежи. Вопросы адресованы только руководителю Учреждения. Для проведения самооценки не требуется проводить опросы посетителей и сотрудников.

Заполнение разделов протокола экспертизы проводится без внешнего участия и является этапом стадии экспертизы деятельности учреждения. Следует подчеркнуть, что прохождение либо первой стадии — самооценки не дает основания для присвоения статуса КДМ.

Если учреждение желает привлечь специалистов по оценке деятельности с целью получить звание КДМ, заполненные разделы протокола экспертизы и письмо с просьбой о проведении второго этапа (внешней экспертизы) направляется в УМЦ СПБМАПО по развитию клиник, аружественных к молодежи и в Представительство ЮНИСЕФ в Российской Федерации.

Учреждения, которые по результатам первого этапа самооценки не в полной мере реализуют политику и принципы КДМ, разрабатывают план мероприятий для пропедевтических изменений и оптимизации своей работы. План представляется в УМЦ СПБМАПО в письменном виде.

Когда руководитель учреждения приходит к выводу о том, что учреждение удовлетворяет всем требованиям, предъявляемым к КДМ, он может обратиться с просьбой о проведении внешней экспертизы.

Результаты внешней экспертизы анализируются специалистами УМЦ СПБМАПО, МЗСР РФ, Представительства Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ). При наличии положительного заключения экспертов, в случае соблюдения всех критерии КДМ, учреждение получает соответствующий статус, сертификат и диплом.

Процесс аккредитации на присвоение статуса КДМ координируют Учебно-методический центр СПБМАПО по развитию клиник, аружественных к молодежи и Представительство ЮНИСЕФ в Российской Федерации.

По всем вопросам аккредитации обращаться в Учебно-методический центр СПБМАПО по развитию клиник, аружественных к молодежи.

Тел./факс: (812) 444-67-38
e-mail: adoles@map.spr.ru

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

ПРОТОКОЛ ЭКСПЕРТИЗЫ УЧРЕЖДЕНИЯ НА ПРИСВОЕНИЕ СТАТУСА КДМ

Опросный лист заполняется руководителем и (или) главным врачом учреждения.

Общая информация

Полное название учреждения:
Дата открытия (число/месяц/год):
Тип учреждения:

- Больница
- Самостоятельное амбулаторно-поликлиническое учреждение (АПУ)
- Структурное подразделение АПУ
- Структурное подразделение стационара
- Мобильная (выездная) служба
- Другое (уточните, что именно)

Почтовый адрес учреждения:
ФИО руководителя:
E-mail:
Ф.И.О. руководителя, в структуре которого работает учреждение:
контактный телефон _____ e-mail _____

Работа по экспертизе разделена на два этапа:

1 этап — самооценка. Руководитель учреждения проводит самооценку, заполняет разделы протокола экспертизы (столбец «СО») и разделы «Для руководителя» в таблицах протокола, готовит всю необходимую документацию, а также оформляет часть для самооценки в карте итогов экспертизы.

2 этап — экспертиза экспертизы. Внешние эксперты проводят проверку учреждения и анализируют представленные данные по деятельности учреждения, отражают свое мнение в столбце «ЭКС» (экспертиза), а также в заключении по результатам экспертизы в карте итогов экспертизы.

Примечания: Пункты «Только для эксперта» заполняются только внешними экспертами.
Оценка соответствия учреждения требованиям КДМ выражается в условных обозначениях:

- «+» — полное соответствие;
- «+/-» — частичное соответствие;
- «-» — полное несоответствие;
- «Н» — требование не применимо;
- «?» — затруднения с ответом.

По требованию экспертов любой членовой показатель должен быть подтвержден соответствующими локальными.

Общие требования к заполнению протокола:

разборчивый почерк и нежелательность помарок и исправлений,
на каждом документе просим указать название учреждения, пронумеровать страницы.

Общая характеристика / описание учреждения

- 1) МК¹ расположена:
в здании АГУ, в структуре которого организована, — 1
отдельно от АГУ — 2
другое — 3 (уточните где)

- 2) Если МК находится в здании АГУ, то организованы ли специально для подростков:
отдельный вход
Аа — 1
нет — 2
- 3) — отдельная регистратура
Аа — 1
нет — 2
- 4) — отдельный гардероб
Аа — 1
нет — 2

5) Занимаемые площади МК

8) Комплект функционирующих кабинетов специалистов МК (укажите специальности), проводящих приемы подростков:

Специалист	Количество кабинетов
Гинеколог	
Уролог-андролог	
Подростковый врач	
Педиатр	
Арматовенеролог	
Психотерапевт	
Психиатр	
Нарколог	
Инфекционист	
Психолог	
Социальный работник	
Прочие	

9) Наличие отдельной смотровой в кабинете врачей:

- гинеколога: да — 1, нет — 2
- уролога-андролога: да — 1, нет — 2
- дерматовенеролога: да — 1, нет — 2

- 8) Наличие помещений для проведения профилактической работы и занятий с волонтерами:
Аа — 1, нет — 2

1. Материально-техническая база

ПОКАЗАТЕЛЬ	СО	ЭКС
Имеется полный набор помещений, необходимых для КДМ		
Техническое состояние помещений соответствует в них оказанию услуг в соответствии с направлениями и задачами работы КДМ		
Площади помещений соответствуют нормативам		
Коммуникации по наличию, мощности и техническому состоянию допускают возможность предоставления услуг		
Удовлетворены специальные требования к помещению по зрительной и акустической изолированности		
Обеспечение МК хозяйственным инвентарем, оргтехникой, канцелярскими товарами, медикаментами и расходными материалами:		
частично		
полностью		

¹ МК, или молодежная консультация, могут называться во всех опросных листах в целях упрощения

Если выше упомянутые названия, могут называться во всех опросных листах в целях упрощения

Обеспечение МК медиакомментами, расходными и информационными материалами

2. Виды предоставляемых услуг

1. Есть ли в учреждении система, позволяющая оценить, кто нуждается в помощи по-медленно, а кому можно назначить посещение врача позже.

Ответ	СО	ЭКС
Да		
Нет		
Затрудняюсь ответить		

2. Какие виды услуг вы предоставляете (отметьте в списке)?²

Услуга	На месте (М) или по переписи (П)	По записи (З) Без записи (Б/з)	Возраст или другой специфический критерий ² (уточните, какой)
Общее состояние здоровья			
Профилактическая помощь (Информация/консультирование/ развитие павиков)			
Аутрич (укажите целевую группу).....			
Социально-психологическое сопровождение			
Другое (консультирование врачей: Терапевта/педиатра Эндокринолога Инфекциониста Процес.....)			
Сексуальное и репродуктивное здоровье			
Услуги по контрацепции			
Экстренная контрацепция			
Обеспечение клиентов презервативами			
Консультации гинеколога			
Диагностика и лечение ИПП			
ВИЧ/инфекционные заболевания:			
Обследование на ВИЧ			
Дотестовое и посттестовое консультирование			
Лечение и актансеризация ВИЧ-инфицированных			

² Зависит ли предоставление услуг от возраста или других критериев (пола, семейного положения и т.д.)?

Вид материала	Комичество, имеющееся в наличии/сегодня/ежедневно	Сколько раз за последние 6 месяцев вы испытывали дефицит этих материалов?	Удается ли вам в течение этого периода, в который отсутствовали материалы, пополнения запасов материалов или вы полностью зависите от государственных материалов?	Время с моментом сдачи анализа до получения результата или на дату заказа-занятых материалов?
Гезиновые перчатки				
Тесты на бесплодность				
Иглы/шприцы				
Атамазы мочи				
Тест для экспресс-анализики ВИЧ				
Мужские презервативы				
Оральные контрапрепары (таблетки)				
Информационные листки для клиентов				
Экстренная консультация				

Заключение эксперта:

Услуга	На месте (М) или по переписации (П)	По записи (З) Без записи (Б/з) Сменочный вариант (С)	Возраст или другой специфический критерий ² (уточните, какой)
Психическое здоровье			

2) Зависят ли предоставляемые услуги от возраста и других критерии (пола, семейного положения и т.д.)?

3) Предназначены ли вами услуги частично или полностью для подростков?

Ответ	СО	ЭКС
<input type="checkbox"/> Только для подростков		
<input type="checkbox"/> Только в определенные часы		
<input type="checkbox"/> Не только для подростков		

- 3.1. Если услуги оказываются не только подросткам, что обеспечивает приток взрослых пациентов:
- Реклама МК — 1, проведение целевых профилактических осмотров взрослого населения — 2, взрослые пациенты — бывшие юные посетители МК — 3, взрослые пациенты — родители и сопровождающие юных пациентов — 4, другое (уточните) — 5.

- 1) Количество платных ставок _____, из них занятых физическими лицами _____
- 2) Из общего числа сотрудников учреждения сертифицированы:

СО	ЭКС
Показатель	
Ответ	СО
В одну смену	СО
В две смены	ЭКС
Скомплект. график	

4. Режим работы

Показатель	СО	ЭКС
Число сотрудников соответствует требуемым нормативам		
Прохождение всеми сотрудниками курсов повышения квалификации по своей специальности за последние 5 лет		
Прохождение всеми специалистами дополнительной подготовки по вопросам организации работы в КДМ и по вопросам оказания помощи подросткам		
Дополнительные данные		
Стабильность кадров за последние 5 лет		
Знание и выполнение сотрудниками должностных инструкций и обязанностей		
Знание и реализация в своей практике сотрудниками учреждения принципов КДМ		

5. График работы специалистов учреждения

ТОЛЬКО ДЛЯ ЭКСПЕРТА:

Проводится собеседование с сотрудниками в целях получения представления о знаниях и соблюдении или принципах КДМ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ:

5. Информационный менеджмент/отчетность.
Система управления, организация труда сотрудников учреждения МК. Система внутреннего и внешнего контроля качества предоставляемых услуг. Медицинская документация

1. Какого рода ответность вы несете регулярно?

2. Число посещений за 6 месяцев?
 (Если вы располагаете только ежегодными данными, уточните.)

ТОЛЬКО ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ:**4. Характеристики целевой группы**

1. Какие категории подростков посещают ваше учреждение (возможно выделить несколько категорий)?

Например:

- Учащиеся
- Не посещающие учебные заведения
- Бездомные/улитине
- Направленные к вам по какому-либо молодежному проекту
- Направленные из других учреждений
- Работающие
- Воспитанники детских домов и приютов
- Героине (уточните)

2. На какие целевые группы и на решение каких проблем ориентированы ваши услуги?

3. Каковы основные проблемы, связанные со здоровьем и развитием, у вашей целевой группы?

4. Есть ли у вас данные о численности вашей целевой группы и удаленном весе той ее части, которая охвачена вашими услугами? Да — 1, нет — 2.

5. Есть ли какие-либо особые группы, не получающие тех услуг, в которых они нуждаются?

6. Были ли вашим учреждением предприняты какие-либо меры для дополнительного привлечения целевой группы? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

7. Проводите ли вы опросы среди вашей целевой группы за пределами учреждения (в том числе среди тех, кто не пользуется вашими услугами)?

Количество	Мужчины	Женщины	20–24* года	15–19 лет	До 15 лет
Общее количество клиентов					
% первичных посещений					
% повторных посещений					
Причина обращения или диагнозы (где возможно, перечислите)					

* Границы возрастных групп могут быть изменены в соответствии с национальными стандартами.

МЕДИЦИНСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ		
Отработана и применяется самая система учета и отчетности	СО	ЭКС
Существует перечень и описание форм отчетов, порядка их составления и представления		
Обеспечивается и выполняется четкое, своевременное ведение медицинской документации		
В картах пациентов отражается вся необходимая клиническая информация, позволяющая однозначно определить объем и качество лечения: анамнес заболевания, анатомия жизни, описание данных осмотров, диагностические и лечебные назначения, течение заболевания, результаты лечения, данные о проходящих, результатах лабораторных и других исследований, заключения и рекомендации при выписке, исходы лечения, документальные доказательства взаимодействия сотрудника учреждения МК с другими специалистами, приемлемыми в лечении пациента		
Обеспечиваются условия сохранности медицинской документации		
Соблюдаются условия хранения медицинской документации и регламентируются доступ к ней		

ТОЛЬКО ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ:

6. Профессиональная подготовка и супервизия сотрудников МК

1. Существует ли специальное обучение персонала по следующим направлениям (отметьте то, что практикуется у вас)?

- Общие принципы работы с подростками
- Бамбуковые группы
- Специфические вопросы клинического менеджмента (например, методы консультации для подростков)
- Другое (уточните)

2. Проводится ли у вас систематическая оценка работы персонала в таких видах деятельности, как:

- Работа с подростками
- Специфические тематические вопросы (например, методы контрацепции для подростков)
- Адиспансерный учет
- Другое (уточните)

3. Существует ли у вас система постоянной переподготовки персонала, проводятся ли мероприятия по развитию профессионального потенциала сотрудников?

4. Проводятся ли у вас регулярный мониторинг, аудит и оценка по следующим направлениям:

- Материалы и оборудование
- Степень удовлетворенности клиентов
- Ведение клиента
- Ведение истории болезни
- Работа персонала

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Уровень управления, организация труда, внешний и внутренний контроль за деятельностью учреждения МК, а также супервизия и система подготовки сотрудников обеспечиваются:	CO	ЭКС
В полной мере		
Частично		
Не обеспечивается		

7. Участие подростков

ПОКАЗАТЕЛЬ	CO	ЭКС
Подростки и молодые люди, посещающие ваше учреждение, имеют возможность высказывать свое мнение о предоставляемых услугах, в том числе: Регулярно		
Периодически		
Подростки и молодые люди участвовали в планировании, реализации и в оценке каких-либо услуг, предоставленных в учреждении		

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЭКСПЕРТА:

8. Инструкции и алгоритмы

Есть ли в вашем учреждении стандартные и изложенные в письменном виде инструкции и алгоритмы по следующим направлениям:

Направление	Инструкции/Алгоритмы (отметьте, если такие имеются, и уточните, ориентированы ли они спередиально на подростков)	Применение
CO	ЭКС	ЭКС
Согласие на оказание медицинских услуг (включая тех, кто не достиг возраста, после которого не требуется разрешения взрослых)		
ИППП		
Экстренная контрацепция		
АбORTы		
Контрацепция		
Обследование на ВИЧ и консультирование		
Неотложная помощь		
Забор крови и утилизация игл		
Хранение историй болезни		
Поведение персонала по отношению к клиентам		
Запугивание		
Насилие		
Конфиденциальность		
Супервизия и повышение квалификации персонала (все сотрудники)		
Медицинская экспертиза		

СЕРВИСНЫЙ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

ПОКАЗАТЕЛЬ	СО	ЭКС
Доступность получения высококвалифицированной помощи		
Обеспечение безопасности приебывания подростков		
Соблюдение прав пациента		
Соблюдение конфиденциальности при обслуживании пациентов		
Высокая культура обслуживания посетителей МК		
Удобное для пациентов время работы МК		
Рациональное расположение кабинетов в МК		
Наличие места для ожидания приема		
Наличие доступной информации о работе сотрудников, а также информации о профильных АПУ, кризисных центрах, медико-социальных службах для подростков и молодежи		
Соблюдение первоочередного принципа обслуживания подростков в МК		
Предоставление информации о спектре, порядке и стоимости предоставляемых услуг		
Предоставление информации о профессиональном уровне и квалификации лиц, оказывающих услуги в МК		
Предоставление пациентам права самостоятельного выбора специалистов МК		
Выполнение процедур только с согласия пациентов		
Привлекательный вид МК, соответствие интерьера клиники требованиям КДМ		
Организация работы с обращениями, жалобами и пожеланиями посетителей		

ТОЛЬКО ДЛЯ ЭКСПЕРТА: проводится анкетирование пациентов (подростков и молодежи) МК по разработанной анкете/опросному листу (см. приложение 2).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЭКСПЕРТА:

Удовлетворенность пациентов посещением и услугами МК	
Итого	

КАРТА ИТОГОВ ЭКСПЕРТИЗЫ

Учреждение МК	
Доступность получения высококвалифицированной помощи	Дата проведения самооценки
Обеспечение безопасности приебывания подростков	Дата проведения внешней экспертизы оценки
Соблюдение прав пациента	
Соблюдение конфиденциальности при обслуживании пациентов	
Высокая культура обслуживания посетителей МК	
Удобное для пациентов время работы МК	
Рациональное расположение кабинетов в МК	
Наличие места для ожидания приема	
Наличие доступной информации о работе сотрудников, а также информации о профильных АПУ, кризисных центрах, медико-социальных службах для подростков и молодежи	
Соблюдение первоочередного принципа обслуживания подростков в МК	
Предоставление информации о спектре, порядке и стоимости предоставляемых услуг	
Предоставление информации о профессиональном уровне и квалификации лиц, оказывающих услуги в МК	
Предоставление пациентам права самостоятельного выбора специалистов МК	
Выполнение процедур только с согласия пациентов	
Привлекательный вид МК, соответствие интерьера клиники требованиям КДМ	
Организация работы с обращениями, жалобами и пожеланиями посетителей	
РЕЗУЛЬТАТЫ	
Параметр	При самооценке
Виды и объем предоставленных услуг	
Состояние материально-технической базы	
Кадровое обеспечение	
Организационный уровень	
В том числе:	
ПРИ ЭКСПЕРТИЗЕ	
Общие вопросы организации деятельности	
Система управления и организации труда сотрудников	
Внешний и внутренний контроль работы сотрудников	
Профессиональная подготовка сотрудников	
Результаты супервизии сотрудников	
Информационный менеджмент и отчетность	
Состояние медицинской документации	
Участие подростков и молодежи в деятельности учреждения МК	
Инструкции и алгоритмы, регламентирующие деятельность МК	
Удовлетворенность пациентов посещением и услугами МК	
Итого	

**Соответствие деятельности МК принципам клиник,
аружественных к молодежи**

1. Соответствие принципу доступности

Показатель	Основание	Да	Нет
простота обращения в МК	Беседа с руководителем Опрос посетителей		
бесплатность большинства предлагаемых услуг	Беседа с руководителем Опрос сотрудников, посетителей		
приемлемость стоимости платных услуг для подростков	Опрос посетителей		
компетентность оказываемой помощи	Беседа с руководителем Опрос посетителей, сотрудников, анализ мак.документации		
Удобное территориальное расположение МК	Опрос посетителей, осмотр МК на месте		
Наличие четкой информации о предоставляемых услугах МК и времени работы специалистов	Опрос посетителей, осмотр МК на месте		
Наличие в МК информации о других учреждениях, оказывающих помощь подросткам	Осмотр на месте, опрос сотрудников		
Наличие отдельного входа в МК	Осмотр на месте		
наличие крупной вывески у входа в МК			
удобный вход в МК			
нейтральное название МК			
удобное расписание приема специалистов МК			

2. Соответствие принципу добровольности

Показатель	Основание	Да	Нет
возможность пациента самостоительно выбирать услуги МК (с учетом возможностей получения информации о преимуществах и недостатках этих услуг)	Опрос посетителей Опрос сотрудников Беседа с руководителем		
наличие отделенного телефона в МК	Осмотр на месте		
наличие телефона доверия в МК			

Комментарии и мнение экспертов:

ОБЩЕЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ:

Показатель	Основание	Да	Нет
Высокий Удельный вес самостоятельных обращений в МК	Анализ учетно-отчетной документации		
Высокая кратность обращений к специалистам	Анализ учетно-отчетной и первичной медицинской документации		

3. Соответствие принципам доброжелательности и доверия

Показатель	Основание	Да	Нет
доступность времени, отведенное на консультирование	Анализ хронометража рабочего времени специалистов и плановой/практической нагрузки на приемах специалистов		
соблюдение конфиденциальности	Опрос посетителей, сотрудников, беседа с руководителем, осмотр на месте		
доброжелательное отношение персонала к подросткам и молодым людям	Опрос посетителей, анализ результатов ранее проведенного анкетирования пациентов, опрос сотрудников, осмотр на месте		
уважительное отношение персонала к посетителям МК	Опрос посетителей и сотрудников		
предоставление информации юным пациентам по всем интересующим пациентам, связанным с лечением, общесдаванием и др.	Опрос посетителей и сотрудников, анализ медицинской документации		
умение персонала оказывать помощь и поддержку	Опрос посетителей и медицинской документации (удобный все подростков, направления на консультацию к психологу)		
привлечение молодежи к планированию, работе и к оценке качества деятельности МК	Опросы руководителя, сотрудников, осмотр на месте		

Приложение 2

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ ДЛЯ КЛИЕНТА КДМ

Подпись экспертов, руководителей МК и руководителей АПУ, в структуре которого организована МК.

Процесс аккредитации на присвоение статуса КДМ координируют Учебно-методический центр СПбМАПО по развитию клиник, архивистических к младежи и Представительство ЮНИСЕФ в Российской Федерации.

Уважаемый посетитель молодежной клиники!
Убедительно просим Вас ознакомиться с содержанием анкеты и ответить на вопросы.
Ваша ответы и предложения помогут улучшить качество услуг клиники.
Анкеты анонимные, поэтому указывать свои паспортные данные, фамилию и имя не надо. Гарантируем сохранение полученной информации в тайне!
Благодарим за сотрудничество!

По вопросам аккредитации обращаться в Учебно-методический центр СПбМАПО по развитию клиник, архивистических к младежи.
Тел./факс: (812) 444-67-38
e-mail: adoles@mapsspb.ru

1. Возраст _____
2. Пол _____
3. Дата посещения _____
4. Район города/области _____
5. Условия проживания

Собственный дом (квартира)	Дом (квартира) родителей
Дом (квартира) супруга/партнера	Без постоянного места жительства
Государственное учреждение	Студенческое общежитие
6. Социальный статус

Учащийся школы	Учащийся среднего специального заведения
Студент	Работающий
Не работающий	Андро:
7. Как вы узнали о клинике?

Знакомые, друзья	Родители/родственники	Школа
Медработники	СМИ	Волонтеры
8. Это ваш первый визит?	Да	Нет
9. Сколько времени вы потратили на дорогу в медицинское учреждение?

0–15 минут	15–30 минут	30 минут
------------	-------------	----------
10. Причина визита:

Осмотр/обследование	Экстренная контрацепция
Проблемы сексуального здоровья (ИППП, насилие, беременность)	Психологические проблемы
Конtraceпtия	Информация/совет
Тест на ВИЧ	Правовая помощь
Другие медицинские проблемы	Нет
11. Вы пришли по записи?

Да

12. Если Да, то сколько времени прошло с момента записи до предоставления помощи?

13. Если нет, то хотели бы вы прийти в другой раз, но уже предварительно записавшись?
Да Нет

14. Какие часы работы клиники для вас наиболее удобны?
8.00–15.00 15.00–20.00

15. Сколько времени вы ждете приема врача (медсестры)?
< 15 минут 15–30 минут 30–60 минут >60 минут

16. Удобным ли было помещение для ожидания?
Да — Почему _____
Нет — Почему _____

Затрудняюсь ответить

17. Были ли в комнате, где вы ждали, печатные материалы для подростков (бропорты, листовки, журналы, плакаты)?
_____ (комментарии)

Да Нет

Затрудняюсь ответить

18. Считаете ли вы, что сотрудники были дружелюбными и желают помочь?
Регистратор Да Нет
Врач Да Нет
Медсестра Да Нет
Работник аптеки Да Нет
Психолог Да Нет
Судебный работник/ юрист Да Нет
Прочие (уточните) Да Нет

Затрудняюсь ответить

Затрудняюсь ответить

Затрудняюсь ответить

Затрудняюсь ответить

19. Представился ли вам сотрудник, у которого вы были на приеме?
Да Нет

20. Чувствовали ли вы себя легко и свободно с сотрудником, у которого вы были на приеме?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

21. Объяснили ли вам сотрудник, что будет происходить во время приема?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

22. Требуется ли вам согласие родителей (семьи) на посещение учреждения?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

23. Уверены ли вы в том, что о вашем визите не узнают родители (члены семьи, партнеры, супруги, кто-либо другой), если вы сами этого не захотите?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

24. Считаете ли вы, что данное учреждение однаково благожелательно к юношам и девушкам?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

Если нет, то почему?

25. Устроила ли вас степень приватности (наличие уединенного помещения) и конфиденциальности (неразглашение полученной информации) при общении с:
Регистратором Да Нет
Врачом Да Нет
Медсестрой Да Нет
Юристом или социальным работником Да Нет

26. Относятся ли к молодым людям, приходящим на прием, с тем уважением, на которое они рассчитывают?
Да Нет

27. Принимают ли сотрудники ваши решения, связанные со здоровьем?
Да Нет

28. Считаются ли сотрудники с вашей способностью принимать решения?
Да Нет

29. Укажите ли сотрудники ваши взгляды, даже если они не совпадают с их взглядами?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

30. Получили ли вы достаточно информации по следующим вопросам:
Как организована работа клиники Да Нет
Какие обследования проводятся Да Нет
Результаты обследований Да Нет
Лечение Да Нет
Рекомендации Да Нет

Получили ли вы ответы на все вопросы, которые вас интересовали?

Да Нет
Если нет, то почему?

Недостаток времени Да
Недостаток внимания со стороны сотрудников Да

31. Все ли оказанные услуги предоставляются бесплатно?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

31.1. Если нет, то доступны ли вам платные услуги по цене?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

32. Получали ли вы помощь, которая вам необходима?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

33. Считаете ли вы, что медицинские работники хорошо профессионально подготовлены?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

34. Что можно сделать для улучшения работы сотрудников?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

35. Считаете ли вы, что медработник сделал что-то такое, чего лучше избегать в будущем?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

35.1. Если да, то почему?

36. Пытаются ли учреждение вовлечь молодежь в свою работу?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

37. Предоставляет ли вам учреждение возможность предлагать меры по улучшению предоставления услуг?
Да Нет

Затрудняюсь ответить

38. Пронумеруйте по степени важности для вас следующие моменты, связанные с посещением учреждения (от 1 до 8):

Стоимость услуг	
Расположение учреждения	
Часы работы	
Оформление учреждения и помещения для ожидания	
Архитектурность персонала	
Уважительность сотрудников своим делом	
Профессиональные навыки сотрудников	

39. Что бы вы предложили изменить для того, чтобы услуги оказывались в соответствии с вашими потребностями?

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ СОТРУДНИКА КДАМ

Уважаемый коллега!

Убедительно просим Вас ознакомиться с содержанием анкеты и ответить на вопросы.

Анкеты аннонимны, поэтому указывать свою фамилию и имя не надо.
На большинство вопросов можно ответить, используя «Да», «Нет» или «Затрудняюсь ответить». Только некоторые вопросы являются открытыми, но если у вас есть комментарии, то их можно внести в любые ответы.

Гарантируем конфиденциальность и благодарим за сотрудничество!

Учреждения, аружественные к молодежи:

1. Привлекает ли выше учреждение молодых людей? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

2. Что можно сделать, чтобы выше учреждение стало более привлекательным?

3. Комфортабельно ли оборудовано помещение, в котором молодые люди ожидают приема? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

4. Что можно сделать, чтобы улучшить помещение для ожидания?

5. Считаете ли вы, что ваши услуги доступны в равной степени клиентам женского и мужского пола? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

Информированное согласие, конфиденциальность и приватность.

6. Всегда ли вы предоставаетесь, когда к вам приходит клиент-подросток? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

7. Как вы считаете, могут ли другие клиенты или сотрудники услышать то, что молодой человек говорит медицинскому работнику? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

8. Объясняете ли вы подросткам, что все услуги предоставляются на конфиденциальной основе? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

9. Если клиент (включая тех, кто моложе 15 лет) не хочет, чтобы о его визите и результате визита в клинику узнали члены его семьи, включая спутников, сохраните мы эту информацию в тайне? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

10. Храните ли вы историю болезней в надежном помещении/месте, куда сотрудники имеют ограниченный доступ? Уточните.

11. Есть ли в учреждении отдельное уединенное помещение для консультирования подростков, где их никто не может увидеть или услышать? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

Предпринимаете ли вы меры для того, чтобы осмотр или консультирование подростков не прерывалось? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

11.1. Если да, то что вы делаете для этого?

12. Что можно сделать для того, чтобы повысить уровень конфиденциальности?

13. Что можно сделать для того, чтобы повысить уровень приватности?

Виды услуг:

14. Какие услуги для подростков предоставляются в вашем учреждении?

- Диагностика (обследование на ИППП, ВИЧ, беременность и т.д.)
- Информация/Консультирование
- Услуги по контрацепции
- Лечебно-консультативная помощь
- Медицинские аборты
- Психологическое консультирование
- Социально-правовая помощь
- Аутгрип
- Работа с волонтерами
- Профилактическая работа
- Другое (укажите)

Если какие-то услуги вашим учреждением не предоставляются, есть ли у вас система перенаправления клиентов в другие службы? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

15. Доводите ли вы до каждого клиента информацию о способах лечения, процедурах, способах контрацепции, возможностях консультирования для того, чтобы они могли принимать решение? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

Профессиональная подготовка:

Считаете ли вы себя достаточно подготовленным, чтобы успешно выполнять работу? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

16. Какие виды дополнительного обучения помогли бы вам работать более эффективно? (Отметьте из перечисленных ниже.)

- Особенности подросткового периода/особенности работы с подростками
- Коммуникативные навыки
- ИППП
- ВИЧ, вирусные гепатиты, прочие инфекционные заболевания

● Контрацепция, включая экстренную

● Наркомания

● Социальное сопровождение клиентов-подростков

● Правовые аспекты предоставления медико-социальной помощи подросткам

● Обмен опытом по работе КДМ с другими учреждениями РФ и других стран

● Менеджмент, финансовый менеджмент, фандрайзинг

● PR

● Прочее (укажите)

17. Чувствуете ли вы желание работать с клиентами-подростками? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

18. Чувствуете ли вы, что администрация учреждения вовремя и конструктивно реагирует на ваши предложения и отмечает хорошо выполненную вами работу? Всегда — 1, часто — 2, иногда — 3, редко — 4, никогда — 5.

19. Чувствуете ли вы себя уверенным в вопросах, связанных с опасными последствиями присовокупленных форм поведения, которые могут практиковать подростки (промискуитет, сексуальное насилие, инъекционное потребление наркотиков, сексуальная ориентация и т.д.)? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

20. Есть ли у вас все необходимые материалы для того, чтобы предоставлять комплексные услуги подросткам (контрацептивы, медикаменты, расходные медицинские материалы, ортезчики, канцелярские товары, информационные материалы и т.д.)? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

21. Каких материалов чаще всего не хватает?

22. Что можно сделать для улучшения ситуации с обеспечением материалов?

Инструкции и алгоритмы:

23. Могут ли молодые люди прийти в клинику без записи и попасть на прием в день обращения? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

24. Как можно улучшить работу регистратуры (упростить процедуру записи на прием)?

25. Пожалуйста, укажите, знаете ли вы о стандартных инструкциях и алгоритмах (официальных или разработанных в вашем учреждении) по следующим направлениям:

- Особенности подросткового периода/особенности работы с подростками
- Коммуникативные навыки
- ИППП
- ВИЧ, вирусные гепатиты, прочие инфекционные заболевания

НАПРАВЛЕНИЕ	Знаете ли вы о них? Да или Нет	Если знаете, то используете их
Информированные согласие на медицинские услуги (бланк для лиц, кто не достиг возраста, после которого не требуется согласия взрослых)		
• ИППП		
• Экстренная контрацепция		
• АбORTы		
• Контрацепция		
• Обследование на ВИЧ и консультативное		
• Неотложная помощь		
• Психологическое сопровождение		
• Социально-правовая помощь		
• ДРугое		
Забор крови и утилизация их		
Хранение истории болезни		
Подведение персонала по отношению к клиентам		
Конфиденциальность		
Защита детей*		
Насилие		
Стандарты и побочное действие лекарственных препаратов		

* Зависит от национального законодательства, по-обыкновению включает такие вопросы, как насилие, социальная запущенность и минимальный возраст согласия ребенка на сексуальные отношения и т.д.

26. В чем вам помогают действующие инструкции и алгоритмы? (альтернативный открытый вопрос в том случае, если искается вторая колонка)

Информационный менеджмент:

Создана ли система сбора и анализа информации о том, какие группы подростков используют услуги учреждения, какая помощь им нужна и какие результаты даёт оказание этой помощи? Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

27. Используете ли вы эту систему в вашей работе, и если да, то для чего?

Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

Вовлечение молодых людей:

28. Принимают ли подростки участие в планировании работы учреждения, предоставляемых услуг или оценке их качества. Пожалуйста, дайте пояснения. Да — 1, нет — 2, затрудняюсь ответить — 3.

29. Как вы относитесь к вопросу вовлечения молодежи в работу клиники?