**ПЛАН**

 **по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества**

**условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения**

 УТВЕРЖДАЮ

Министр здравоохранения Республики Мордовия

О.В. Маркин

25.03.2020г.

**П Л А Н**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**организациями в сфере здравоохранения**

на 2020 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Плановый срок реализации мероприятия  | Ответственный исполнитель(с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия  |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков  | фактический срок реализации  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Ардатовская районная больница»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
| Оценка стендов требует методической доработки из-за ограничений формы представления информации по сравнению с возможностями формы представления информации на сайтах (как это сделано в других социальных сферах) | Методическая доработка стендов по расширению формы представления информации по сравнению с возможностями формы представления информации на сайтах | 1полугодие 2020 | Чичайкина О.Н.-зам. гл. врача по медицинской части Маколова М.В- зам. гл. врача по поликлинической работе  |  Проводится методическая доработка стендов по расширению формы представления информации по сравнению с возможностями формы представления информации на сайтах. | 1полугодие 2020 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| Доступность записи по телефону Единого кол-центра. Нарекания вызывают помещения в амбулатории — отслаивающаяся от стен краска, разводы на потолке от прежних протечек воды, не всегда окрашенные батареи отопления, протертый линолеум в некоторых кабинетах, разбитая плитка в санитарно-гигиенических помещениях, старые двери, разрушающаяся бетонная лестница | Организовать запись по телефону Единого кол-центраСтены покрасить, разводы на потолке от прежних протечек воды устранить, покрасить батареи отопления, протертый линолеум в некоторых кабинетах заменить, разбитая плитка в санитарно-гигиенических помещениях заменить, старые двери, разрушающаяся бетонная лестница обновить | 1полугодие 2020 | Трофимов В. М. - Главный врачЧичайкина О.Н.-зам. гл. врача по медицинской частиМаколова М.В - зам. гл. врача по поликлинической работе | Обеспечена доступность записи на прием к врачу по телефону Единого колл-центра расположенного в регистратуре поликлинического отделения.Капитальный ремонт поликлинического отделения ГБУЗ Республики Мордовия «Ардатовская РБ» включен в план Министерства здравоохранения Республики Мордовия до 2024 года. | В 2019 году. |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| Нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Дублировать надписи, знаки и иные текстовые и графические информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | 2020 год | Трофимов В. М.- Главный врачЧичайкина О.Н.-зам. гл. врача по медицинской частиМаколова М.В- зам. гл. врача по поликлинической работе | При изыскании дополнительных финансовых средств и при реализации капитального ремонта в поликлиническом отделении будет обеспечено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.А также предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 2020 год |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации |
|  | Совершенствовать деятельность по поддержанию высокого уровня доброжелательности и внимательности медицинского персонала | С 09.01.2020 | Чичайкина О.Н. - зам. гл. врача по медицинской частиМаколова М.В - зам. гл. врача по поликлинической работе | Проводятся тематические совещания с работниками ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» по вопросам поддержания качества работы (доброжелательности, вежливости) с посетителями | В течении года.  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Не достигнуты максимальные результаты оценки комфортности условий предоставления услуг | Необходимо разделить потоки получателей медицинских услуг таким образом, чтобы больные и здоровые пациенты приходили к разным специалистам. Это будет экономить время здоровых пациентов — на их прием врач тратит меньше времени, чем на общение с больным и кроме того, люди не будут заражать друг друга;Следует стремиться к приведению штатного расписания медицинского учреждения в соответствие с реальными потребностями населения в различных видах медицинской помощи (записаться на прием, особенно к узкопрофильным специалистам, часто сложно именно из-за нехватки медицинских кадров на местах — проблема имеет распространение практически во всех районных больницах);Врачей целесообразно максимально освободить от «бумажной» работы, что автоматически увеличит время общения непосредственно с пациентом. Добиться этого можно с помощью широкого применения современной техники (для быстрого получения всей необходимой информации о пациенте) и путем обеспечения средним, хорошо обученным персоналом с передачей ему части функций подобного рода;Следует оптимизировать работу регистратуры медицинских учреждений (дополнительные «окна» в периоды «пиковой» нагрузки. | С 09.01.2020 | Трофимов В. М.- Главный врачЧичайкина О.Н.-зам. гл. врача по медицинской частиМаколова М.В- зам. гл. врача по поликлинической работе | Выполнено частично.Функционирует фильтр - бокс для приема пациентов с симптомами инфекционных заболеваний, соответственно, больные и здоровые пациенты приходят к разным специалистам. Работа по привлечению специалистов в ГБУЗ Республики Мордовия «Ардатовская РБ» ведется на постоянной основе. Информация об имеющихся вакансиях передается в Центр занятости населения и размещается на официальном сайте медицинской организации, в местных СМИ.Оптимизирована работа регистратуры медицинского учреждения (открываются дополнительные «окна» в периоды «пиковой» нагрузки). | С 09.01.2020 |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Дубенская РБ»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
| Замечаний нет |  |  |  |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| Не предоставлена одноместная палата матери с ребенком | Случай госпитализации не предусматривает предоставление отдельной одноместной палаты |  |  |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов  |
| Не выделены места для парковки транспортных средств инвалидам | Оформлено обращение в администрацию Дубенского сельского поселения по поводу выделения и обозначения такой парковки | Апрель 2020 г | Чаткин А.А. | Проводилось согласование по выделению и обозначению места для парковки между администрацией сельского поселения и ГИБДД.  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации |
| Замечаний нет |  |  |  |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Нехватка врачей и среднего медперсонала | Откорректировать графики очередных отпусков сотрудников с учетом возможности взаимозаменяемости специалистов и среднего медперсонала | Декабрь 2019 г | Специалист ОК. главная медсестра больницы, профком, зав. структурными подразделениями | В декабре 2019г был составлен и согласован с профсоюзным комитетом график отпусков медицинских работников на 2020г с учетом возможности взаимозаменяемости. |  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Зубово–Полянская РБ»** |
| I.Открытость и доступность информации об организации |
| Недостаточность информации на стендах в помещениях  | Дополнить информацией на стендах в помещении до требуемых объемов | Январь | Зам. гл. врачаРайонный педиатр Винокурова Г.А | Исполнено. Информация на стендах в помещениях в полном объеме требований | Январь 2020 г. |
| Недостаточная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте РБ | Доработать официальный сайт учреждения в соответствии с требованиями к нему; постоянно и в срок обновлять и дополнять информацию на сайте  | ЯнварьВ течение года | Зам. гл. врачаПрограммист Кручинкин Я.С. | Сайт доработан до уровня официальных требований, постоянно обновляется и пополняется новой информацией | Январь 2020 г.В течении 2020 года |
| II.Комфортность условий предоставления услуг |
| Отсутствие мест для детских колясок  | Организовать места для детских колясок | Январь | Зам. гл. врачаРайонный педиатр | ОРГАНИЗОВАНО | Январь 2020 г. |
| Недостаточный уровень качества записи на прием, направления на госпитализацию  | Организовать в соответствии с требованиями  | Январь | Зам. гл. врача Дегаева Т.А.Районный педиатр Винокурова Г.А. | Организованно, недостатки устранены, механизмы постоянно усовершенствуются | Январь 2020 г.В течение 2020 года |
| Трудности записи на прием через сайт www.gosuslugi.ru | Организовать соответствии с требованиями | Январь | Программист Кручинкин Я.С. | Проблема устранена, запись в постоянном режиме | Январь 2020 г. |
| Задержки на прием к узким специалистам  | Улучшить качество очередности и записи на прием к узким специалистам  | Январь- февраль | Зам. гл. врача Дегаева Т.А. | Проблема устранена, задержек на прием к узким специалистам нет. | Февраль 2020 г. |
| Задержки с ожиданием проведения лабораторно - диагностических исследований  | Организация механизмов регулирования очередности направления на лабораторно - диагностические исследования | Февраль | Зам. гл. врача Дегаева Т.А.Районный педиатр Винокурова Г.А. | Механизмы отрегулированы, очередность и сроки лабораторно-диагностических исследований соответствуют территориальной программе ОМС. | Февраль 2020г. |
| Несвоевременность приема терапевтами и педиатрами  | Совершенствование записи на прием по всем направлениям и способам записи на прием  | В течение года  | Зам. гл. врача Дегаева Т.А.Районный педиатр Винокурова Г.А. | Механизмы отрегулированы и постоянно совершенствуются | В течение 2020 года |
| Неудовлетворительный показатель «Время ожидания предоставления медицинских услуг» | Совершенствование всех механизмов регулирования потоков пациентов, использование кадровых резервов и рациональных механизмов всех видов | В течение года  | Зам. гл. врача Дегаева Т.А.Районный педиатр Винокурова Г.А. | Показатель «время ожидания» приведен к нормативному, механизмы совершенствуются. |  |
| Недостаточное удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий в амбулаторных условиях  | Мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий в амбулаторных условиях  | В течение года  | Зам. гл. врача Дегаева Т.А.Районный педиатр Винокурова Г.А. | Критерии контролируются постоянно по комфортности получения медицинских услуг в амбулаторных условиях. Положительная динамика. |  |
| Недостаточный уровень санитарно-гигиенического обеспечения в организации в стационаре, вопросы улучшения питания больных и возможности вызвать медработника к койке стационарного больного | Организация всех мероприятий по обеспечению санитарно-гигиенического режима в стационаре, постоянный контроль питания больных, установка кнопок экстренного вызова медработника к койке стационарного больного  | Март | Зам. гл. врача Козлова В.П.Главная медсестра Матюшкина Е.В. | Постоянный контроль санитарно-гигиенического режима в стационаре, контроль питания больных.В частичном исполнении установка кнопок экстренного вызова к койке стационарного больного. |  |
| III.Доступность услуг для инвалидов |
| Недостаточная оборудованность входных групп пандусами и подъемными платформами  | Оборудовать входные группы пандусами и подъемными платформами  | Июль | Зам. гл. врача Главный врач  | Исполнено частично | В течение 2020 года |
| Недостаточная ширина дверных проемов  | Расширить дверные проемы не соответствующие требованиям доступности услуг для инвалидов | Сентябрь | Зам. гл. врача Главный врач | Исполнено частично | Сентябрь 2020 года, в течение года |
| Недостаточное содействие медперсонала инвалиду, обратившемуся за услугой  | Провести соответствующую работу с медперсоналом  | Январь | Зам. гл. врача | Проведена работа, контроль постоянный | Январь 2020г.,В течение года |
| Отсутствие стоянки для автотранспорта инвалидов  | Организовать места стоянки для автотранспорта инвалидов | Февраль | Главный врач | организованно | февраль |
| IV.Доброжелательность, вежливость работников организации |
| Неудовлетворенность пациентов вежливостью и доброжелательностью врачей амбулаторно – поликлинической сети  | Провести соответствующую работу с персоналом, в том числе с врачами амбулаторно – поликлинической сети  | Январь | Зам. гл. врача Дегаева Т.А.Районный педиатр Винокурова Г.А. | Проведена и продолжается данная работа ежедневно | Январь 2020 г.В течение года |
| Неудовлетворенность пациентов вежливостью и доброжелательностью медработников при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол. центр, эл. сервисы) | Провести соответствующую работу с медперсоналом  | Январь | Зам. гл. врачаГлавная медсестра РБСтаршая медсестра поликлиники и детского поликлинического отделения  | Проведена работа, контроль постоянный заданным направлением работы | Январь 2020 г.В течение года |
| V.Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Низкий уровень готовности рекомендовать РБ своим знакомым как учреждение для предоставления медицинских услуг в амбулаторных условиях  | Работа по всем направлениям организации качества условий оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях | В течение года | Зам. гл. врача Дегаева Т.А.Главная медсестра РБ | Работа по всем направлениям в постоянном режиме | В течение года |
| Недостаточный уровень навигации в учреждении  | Совершенствование всех форм навигационного обеспечения | В течение года  | Зам. гл. врача | Постоянное улучшение навигационного обеспечения | В течение года |
| Недостаточный уровень удовлетворенности населения условиями оказания услуг | Мониторинг, организационно – методическая работа по всем направлениям организации качества условий оказания медицинской помощи  | В течение года  | Зам. гл. врача | Постоянный контроль всех направлений работы по устранению недостатков по результатам НОК условий и услуг | В течение года |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Республиканская клиническая больница № 5»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
|  | Разработаны памятки с указанием единого телефонного номера колл – центра для пациентов в доступных местах (при входе в поликлинику, стенды, в холле для посетителей, на сайте медицинской организации) | Декабрь 2019  | Заместитель главного врача по медицинской части Архипова Е.О. | Разработаны памятки с информацией с указанием единого телефонного номера колл – центра для пациентов в доступных местах. Информация размещена на стендах и сайте больницы. | Декабрь 2019 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
|  | С целью улучшения доступности оказания медицинской помощи пациентам, в электронном расписании открыть дополнительные места на прием к врачам-терапевтам участковым  | Декабрь 2019 | Заместитель главного врача по медицинской части Архипова Е.О. | В электронном расписании открыты дополнительные места на прием к врачам | Декабрь 2019 |
|  | С целью улучшения доступности оказания медицинской помощи пациентам в условиях стационара, увеличить количество мест для лечения пациентов в условиях дневного, круглосуточного стационара и стационара на дому | Январь 2020 | Заместитель главного врача по медицинской части Архипова Е.О. | Увеличено количество мест для лечения пациентов в условиях дневного, круглосуточного стационара и стационара на дому | Январь 2020 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Республиканский госпиталь»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
| Недостаточность общей информации об организации здравоохранения на официальном сайте организации здравоохранения в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минздрава России от 04.05.2018 №201н | Изучение Приказа Минздрава России от 04.05.2018 № 201н и внесение недостающей информации на официальный сайт ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь» в соответствии с приказом. | I квартал | Аширов Р.Р., главный врач |  |  |
| Недостаточность общей информации об организации здравоохранения на официальном сайте организации здравоохранения в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минздрава России от 04.05.2018 №201н | Своевременное пополнение и актуализация информации о деятельности ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», избежание нечеткости в формулировках и описаниях. Обеспечение контроля за актуальностью информации. | I – IV кварталы | Аширов Р.Р., главный врачАнашкина И.В., зам. главного врача по медицинской части |  |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| В ходе оценки недостатков не выявлено | Проведение тематических совещаний/инструктажей с работниками ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь» по вопросам поддержания уровня комфортности условий предоставления услуг | I – IV кварталы | Аширов Р.Р. - главный врачАнашкина И.В., зам. главного врача по медицинской части |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов  |
| Недостаточное обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Обеспечение дублирования звуковой и зрительной информацией. | I – IV кварталы | Аширов Р.Р. - главный врач |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации  |
| В ходе оценки недостатков не выявлено | Проведение тематических совещаний/инструктажей с работниками ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь» по вопросам поддержания качества работы с посетителями | I−IV кварталы | Аширов Р.Р. - главный врачАнашкина И.В. - зам. главного врача по медицинской части |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| В ходе оценки недостатков не выявлено | Проведение тематических совещаний/инструктажей с работниками ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь» по вопросам поддержания уровня удовлетворенности оказанием услуг в медицинской организации | I−IV кварталы | Аширов Р.Р. - главный врачАнашкина И.В. - зам. главного врача по медицинской части |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
| кол-во баллов 94,9 (из 100) | 1. Своевременно:- обновлять информацию на сайте www.bus.gov.ru.;- размещать информацию о медицинском учреждении в помещениях отделений ГБУЗ РМ «РНД» | 2020 год | Начальник отдела информационно-коммуникационных технологий, компьютерного обеспечения Караваева Н.А. (дублер Шукшин А.А.)Заведующие отделениями ГБУЗ РМ «РНД»:Абрамов Е.В.;Михайлик С.О.;Атмайкин С.О.;НосоваН.А.;Макарова М.А.;Прокина Н.Н. | Информация о ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» регулярно ответственными лицами:- обновлялась на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).;- в помещениях отделений диспансера на информационных стендах и мониторах. | постоянно в течение 2020 года |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| кол-во баллов 99,6 (из 100) | В целях улучшения комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступности их получения продолжить закупку необходимого инвентаря и мебели. | 2020 год | Начальник хозяйственно отдела Торчков О.И. | Для улучшения комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступности их получения, закуплена необходимая мебель и инвентарь (кушетки медицинские, бахилы, дезинфицирующие средства и т.д.) на сумму более 250 тысяч рублей. | постоянно в течение 2020 года |
| III. Доступность услуг для инвалидов |  |  |  | III. Доступность услуг для инвалидов |
| кол-во баллов 64,0 (из 100) | Усилить контроль за персоналом оказывающим помощь инвалидам | 2020 год | Заведующие отделениями:Абрамов Е.В.;Михайлик С.О.;Атмайкин С.О.;НосоваН.А.;Макарова М.А.;Прокина Н.Н. | В целях усиления контроля за персоналом оказывающим помощь инвалидам регулярно руководителями структурных подразделений проводились проверки работы медицинских работников оказывающих помощь инвалидам. | постоянно в течение 2020 года |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации |
| кол-во баллов100 (из 100) |  |  |  |  |  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| кол-во баллов 99,7 (из 100) |  | 2020 год |  |  | постоянно в течение 2020 года |
| **ГКУЗ Республики Мордовия «Республиканский противотуберкулезный диспансер»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
| Сумма баллов 99,4 | Разместить информацию об официальных данных НОК за 2019г. на сайте РПТД. | 4 кв.2019г.-1кв.2020г. | Камодин А.Н. начальник отдела ИКТ | Выполнено | 2020 год |
| неполностью сформирован пофамильный список специалистов на сайтеФорма для подачи электронного обращения не в соответствии с 59-ФЗ (тип обращения, почтовый адрес, регистрация, механизм контроля и т.д.) работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления не всегда дает результат | Поддерживать сервисы и каналы связи с получателями услуг РПТД в рабочем состоянии.Продолжить работу с обращениями граждан на официальном сайте учреждения.Регулярно проводить обновление нормативных документов на официальном сайте РПТД и на информационных стендах в приемном отделении, в справочном, в холле регистратуры.Обеспечить соблюдение конфиденциальности персональных данных используемых в медицинских системах РПТД. | 1кв.2020гпостояннопостояннопостоянно | Камодин А.Н. начальник отдела ИКТКамодин А.Н. начальник отдела ИКТзав. отд., врачи.Камодин А.Н. начальник отдела ИКТ, зав. амб. отделением Бусарова С.Б.зам по ОМР Зубова Н.А.Камодин А.Н. начальник отдела ИКТ | Выполнено | 2020 год |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| Сумма баллов 100Отсутствие телефона единого кол-центраОтсутствие электронного уведомления на госпитализацию.Отсутствие места для хранения детских колясок | Обеспечение комфортных условий пребывания пациентов включая организацию мест ожидания для пациентов, законных представителей и членов их семей.Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлениемУстановить емкости с питьевой водой для получателей медицинских услуг в амбулаторных условиях с соблюдением мер эпидемиологической безопасности.Организовать место для детских колясок с навесом и поручнем для прикрепления. | постоянноянварь 2020г.Iкв. 2020гI полугодие 2020г | зав. отд., врачиамб. отделением Бусарова С.Б .Малыженков В.Вгл.м/с Тарасова Т.В..Малыженков В.В | Выполнено | 2020 год постоянно |
| III. Доступность услуг для инвалидов  |
| Сумма баллов 84отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.навигация по сайту,слабовидящим мало доступнаотсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Только | Организовать работу по поводу дублирования надписей, знаков,и иной текстовой информации выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля.Сформировать версию официального сайта РПТД для инвалидов по зрению (слабовидящих).С целью улучшения навигации внутри учреждения расположить указатели со стрелочками как добраться в нужный кабинет.Провести информационно - разъяснительную работу с населением по поводу дальнейшего функционирования РПТД (отсутствия перспектив прекращения функционирования). Разместить на официальном сайте РПТД «Карту доступности», которая позволит инвалидам дистанционно оценить имеющиеся условия (транспортную доступность, пандус, адаптированный лифт и т. п.) и заранее подготовиться к возможным трудностям. | Iполугодие 2020г.Iполугодие 2020гIкв.2020г.март 2020г1 кв. 2020г. | Малыженков В.В. Бусарова С.Б.Камодин А.Н. начальник отдела ИКТзав. амб. отделением Бусарова С.Б.ст.м/с Дрожжина Е.В.круглый стол по поводу всемирного дня борьбы с туберкулезом. зам. по ОМР Зубова Н.А., к.м.н.зав. отделениями и службами.Камодин А.Н. начальник отдела ИКТ | Выполнено не полностью из-за отсутствия финансирования |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации  |
| сумма баллов 99,8 | Совершенствовать деятельность по поддержанию высокого уровня доброжелательности и внимательности медицинского персонала.В отделениях и службах провести обучение сотрудников, направленное на изучение аспектов профессиональной этики при взаимодействии с получателями медицинских услуг. Постоянно проводить занятия в амбулаторной службе по коммуникации работников регистратуры с пациентами. порядка действия в случае жалоб пациентов и конфликтных ситуаций. | в течении года по плану работы диспансера.проведение занятий с персоналом, инструктажа при приеме на работу.в течении года по плану работы диспансера.Проведение занятий с персоналом. в течении года по плану работы отделения | отдел кадров, юрист, заведующие отделениями и службами. психолог.заведующие отделениями и службамипсихологзав. амб. отделением Бусарова С.Б.ст.м/с Дрожжина Е.В.психолог | Выполнено | Постоянно 2020 год  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Сумма баллов 99,8 неудовлетворенность навиацией посетителей поликлиники | Проведение анкетирования пациентов в амбулаторных и стационарных отделениях РПТД с целью оценки качества предоставляемых услуг. в рамках внутреннего контроля качества. С целью улучшения навигации внутри учреждения расположить указатели со стрелочками как добраться в нужный кабинет. | 2 раза в год1 кв. 2020г. | заместитель главного врача по КЭР С.П.Кошелева.Зав.амбулаторным отделением Бусарова С.Б.ст.м/с Дрожжина Е.В. | Выполнено  | 2020 год |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГАУЗ Республики Мордовия «Республиканский врачебно–физкультурный диспансер»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
| 1.1. Неполная информация на стендах и сайте | Обеспечить качество и полноту информации о ГАУЗ Республики Мордовия «Республиканский врачебно - физкультурный диспансер», размещаемой на официальном сайте в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Постоянно | Дунявина Л.А.,Главный бухгалтер;Журавлева Н.С.,Экономист по финансовой работе;Стенина Н.К.,Специалист по кадрам;Ярина И.Д.,Заведующий отделением лечебной физкультуры;Голюшева О.И.,Заведующий отделением спортивной медицины;Трофимова Е.А.,Заведующий отделением медицинской профилактики;Гуськов Р.В.,Программист | + | 2020 г. |
|  | Систематически обновлять актуальную информацию о работе ГАУЗ Республики Мордовия «Республиканский врачебно - физкультурный диспансер» и порядке предоставления медицинских услуг во всех структурных подразделениях на информационных стендах | Постоянно | Ярина И.Д.,Заведующий отделением лечебной физкультуры;Голюшева О.И.,Заведующий отделением спортивной медицины;Трофимова Е.А.,Заведующий отделением медицинской профилактики | + | 2020 г. |
|  | Совершенствовать способы обратной связи с потребителями медицинских услуг: доступность формы для подачи электронного обращения, анкеты для оценки качества оказания услуг в ГАУЗ Республики Мордовия «Республиканский врачебно - физкультурный диспансер» | Постоянно | Гуськов Р.В.,Программист | + | 2020 г. |
| 1.2. На сайте нет «Карты доступности» с информацией для инвалидов  | В целях информационного обеспечения для формирования системного подхода к обеспечению доступности для инвалидов разместить на сайте «Карту доступности», которая позволит инвалидам дистанционно оценить имеющиеся условия и заранее подготовиться к возможным трудностям | 2020 | Гуськов Р.В.,Программист | +(частично) |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| 2.1. Нет телефона Единого Coll-центра | Привести подготовку к созданию Coll-центра в ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД» в рамках системы Единого регионального кол-центра для записи на прием к врачу  | 2020 | Гуськов Р.В., Программист | + | 2020 г. |
| 2.2. Нет доступности записи на прием через портал госуслуги | Обеспечить возможность записи через единый портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) | 2020 | Гуськов Р.В., Программист | - |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов \* |
| 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» |  |  |  |  |  |
| 3.1.1. Нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов ввиду отсутствия собственной прилегающей территории к отделениям ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД» не представляется возможным |  |  | - |  |
| 3.1.2. Не оборудованы входные группы пандусами/подъемными платформами | Оборудовать входную группу надлежащим образом (реконструировать, привести в функциональный вид) не представляется технически возможным т.к. помещения отделений расположены на 1-х этажах жилых зданий  |  |  | - |  |
| 3.1.3. Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Провести реконструкцию для установки адаптированных лифтов и расширению дверных проемов нет технической возможности ввиду расположения отделений диспансера на 1-х этажах жилых зданий |  |  | - |  |
|  | Установить поручни на пандус в отделении лечебной физкультуры | 2020 | Марков Г.И., Начальник хозяйственного отдела | - |  |
| 3.1.4. Нет сменных кресел-колясок | Приобрести 3 сменные кресла-коляски | 2020 | Марков Г.И., Начальник хозяйственного отдела  | - |  |
| 3.1.5. Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | Выделение или проведение реконструкции специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений не представляется технически возможным ввиду недостатка производственных площадей |  |  | - |  |
| 3.2. «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» |  |  |  |  |  |
| 3.2.1. Нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Приобрести и установить «аудиоинформатор», «видеоинформатор» | 2020 | Марков Г.И., Начальник хозяйственного отдела |  |  |
| 3.2.2. Нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Приобрести и установить знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 2020 | Марков Г.И., Начальник хозяйственного отдела |  |  |
| 3.2.3. Нет возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому | ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД» прикрепленного населения не имеет и деятельности по оказанию паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому не осуществляет ввиду отсутствия лицензии на этот вид деятельности |  |  |  |  |
| *3*.2.4. Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика*)* | Обратиться в Министерство здравоохранения Республики Мордовия о целесообразности введения в штатное расписание ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД» должности «сурдопереводчик *(тифлосурдопереводчик)*» | 2020 | Стенина Н.К.,Специалист по кадрам |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации |
| Отсутствие на информационных стендах Учреждения информации об актуальных вакансиях медицинской организации и др.Отсутствие на официальном сайте Учреждения разделов «Часто задаваемые вопросы» и формы электронного обращения | Размещение на информационных стендах Учреждения информации об актуальных вакансиях медицинской организации и др.Размещение на официальном сайте Учреждения разделов «Часто задаваемые вопросы» и формы электронного обращения | В течение 2020 года1 квартал 2020 года | Начальник отдела кадров Федосеева О.А.Программист Ермошкина Ж.А. | На информационных стендах Учреждения размещена информация об актуальных вакансиях медицинской организации и др.На официальном сайте Учреждения размещены разделы «Часто задаваемые вопросы» и формы электронного обращения | С 2020 г. по настоящее время1 квартал 2020 года |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| Проблема отсутствия мест для детских колясок | Решить проблему отсутствия мест для детских колясок | 1 полугодие 2020 года | Начальник хозяйственного отделаСоколов Ю.И. | Решить проблему не представляется возможным из-за планировки и конструктивных особенностей зданий Поликлиники | - |
| III. Доступность услуг для инвалидов |
| Отсутствие необходимого уровня условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1 полугодие 2020 года | Специалист по охране труда Абрамова С.К. | Продублированы надписи, знаки и иная текстовая и графическая информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1 полугодие 2020 года |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «КДС «Сосновый бор»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации**  |
| Неполная информация о деятельности учреждения на официальном сайте и информационном стенде. | - дополнить сайт и стенд официальной информации в учреждении;- обеспечить функциональность сервисов и каналов связи с получателями услуг в рабочем состоянии. | 1 квартал 2020 г. | Волков Евгений Николаевич, программист. | Обновлены сведения о вакантных должностях в учреждении на информационном стенде. | 25.12.2019 г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Отсутствие капитального ремонта. | По мере поступления финансовых средств и проведения мероприятий по организации процедуры торгов, согласно № 44-ФЗ от 05.04.2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» |  | Шиндяйкина Людмила Ивановна, главный врач | По мере поступления финансовых средств и проведения мероприятий по организации процедуры торгов, согласно № 44-ФЗ от 05.04.2013 г. «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» |  |
| Отсутствие гардероба. | Организовать гардероб.  | 27.12.2019 г. | Шиндяйкин Анатолий Егорович, начальник хозяйственного отдела | Организован гардероб и обозначено место его расположения (нахождения). | 23.12.2019 г. |
| **III. Доступность услуг для инвалидов**  |
| Отсутствие условий доступности для инвалидов. | Установить «кнопку вызова» для вызова персонала учреждения. |  1 квартал 2020 г. | Шиндяйкин Анатолий Егорович, начальник хозяйственного отдела | Установлена «кнопка вызова» персонала учреждения | 1 квартал 2020 г. |
| Отсутствие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению. | Адаптация сайта для инвалидов по зрению. | 1 квартал 2020 г. | Волков Евгений Николаевич, программист. | Адаптация сайта для инвалидов по зрению. | 1 квартал 2020 г. |
| Отсутствие «Карты доступности» на официальном сайте учреждения. | Размещение «Карты доступности» на официальном сайте учреждения | 1 квартал 2020 г. | Волков Евгений Николаевич, программист. | Размещена «Карта доступности» на официальном сайте учреждения. | 1 квартал 2020 г. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**  |
| Неудовлетворенность получателей услуг при непосредственном оказании медицинских услуг. |  - провести обучение сотрудников, направленное на изучение аспектов профессиональной этики при взаимодействии с получателями медицинских услуг;- непрерывное совершенствование деятельности по поддержанию высокого уровня доброжелательности и вежливости сотрудников. | 1 квартал 2020 г. | Серон Л.В., зав. отделением врач-педиатр | Проведено обучение сотрудников, направленное на изучение аспектов профессиональной этики при взаимодействии с получателями медицинских услуг.Проводится непрерывное совершенствование деятельности по поддержанию высокого уровня доброжелательности и вежливости сотрудников. | 1 квартал 2020 г.Постоянно |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Ичалковская ЦРБ»** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации**  |
| Полнота информации на сайте медицинской организации  | Дополнить сайт и стенды официальной информацией в соответствии с полученными оценками и замечаниями.Устранить «информационный мусор» на сайте медицинской организации | Апрель  | Рыжакова Е.К. | Выполнено  | Апрель 2020 |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Обеспечение комфортных условий - отсутствие места для детских колясок; | Построить площадку для детских колясок | Ноябрь | Шалятов Ю.В. | Выполнено  | Ноябрь 2020 |
| - наличие очередей, а также невозможности записаться на прием через сайт www.gosuslugi.ru (в личном кабинете при переходе на вкладку «Запись на прием к врачу»); | Организовать запись через единый портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) | Май  | Рыжакова Е.К. | Выполнено  | Май 2020 |
| - проведения ремонта ступеней крыльца поликлиники | Восстановить ступени крыльца поликлиники | Март | Шалятов Ю.В. | Выполнено  | Март 2020 |
| **III. Доступность услуг для инвалидов**  |
| Несоответствие пандусов выдвигаемых требованием | Установить пандусы согласно требованиям | Ноябрь  | Шалятов Ю.В. | Частично выполнено | Ноябрь 2020 |
| Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Организовать стоянку для автотранспорта инвалидов | Ноябрь  | Шалятов Ю.В. | Выполнено  | Январь 2020 |
| Отсутствие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов  | Организовать приспособления в санитарно-гигиенических помещениях для инвалидов | Ноябрь  | Шалятов Ю.В. | Выполнено в поликлинике  | Ноябрь 2020 |
| Кабинеты для приема пациентов на 2-3х этажах | Организовать прием пациентов на 1-м этаже  | Январь  | Шалятова О.В. | Выполнено  | Январь 2020 |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Сдача анализов крови детей и взрослых в одной очереди  | Организовать кабинеты отдельно для взрослых и детей | Ноябрь  | Шалятов Ю.В. | Выполнено  | Апрель 2020 |
| Туалеты в ненадлежащем рабочем состоянии | Привести туалеты в надлежащее рабочее состояние | Декабрь  | Шалятов Ю.В. | Выполнено  | Декабрь 2020 |
| Отсутствие горячей воды в стационарном отделении | Организовать поступление горячей воды | Декабрь  | Шалятов Ю.В. | Частично выполнено  | Декабрь 2020 |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Мордовский республиканский центр по борьбе и профилактике СПИД»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
|  Отсутствие на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы» | Доработка сайта медицинской организации | 30.12.2019г | Савинов И.А.программист | Сайт доработан, замечание исправлено | 26.03.2021г |
| Отсутствие на сайте информации об образовании медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг | Заполнить на сайте медицинской организации сведения об образовании медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг | 30.12.2019г | Савинов И.А.программист;Марескина Л.С. специалист по кадрам | Сайт доработан, замечание исправлено | 26.03.2021г |
| Нет сведений в разделе «Вакантные должности» | Доработка раздела «Вакантные должности» | 30.12.2019г | Савинов И.А.программист | Сайт доработан, замечание исправлено | 26.03.2021г |
| III. Доступность услуг для инвалидов  |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств | ГБУЗ Республики Мордовия «Мордовский республиканский центр по борьбе и профилактике СПИД» функционирует и размещен в приспособленном 2-х этажном здании 1961 года постройки. Капитального ремонта не было с 1991 года. По набору и размеру помещений это здание не соответствует существующим нормативным документам и не представляется возможным создание среды, доступной для инвалидов по инженерным и техническим условиям. |  |  |  |  |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |  |  |  |
| наличие сменных кресел-колясок |  |  |  |  |
| наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |  |  |  |  |
| наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению | Разработка альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению | 31.12.2020г | Савинов И.А.программист | Отсутствие технической возможности вследствие устаревшего программного обеспечения системы управления сайта. |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **ГБУЗ Республики Мордовия «Торбеевская ЦРБ»** |
| Открытость и доступность информации | Увеличение стенда с навигацией, в рамках проекта» Бережливая поликлиника» |  | Зам.гл.врача с.Атюрьево О.Н.Вешкина, Зам.гл.врача по амбулаторно-пол.работе Е.П.Равочкина | Проект навигаций по детской консультации завершен в ноябре 2020 года | 2021г. |
| Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получении | разделение потоков пациентов |  | Гл.врач А.М.Семочкина, зам.гл.врача с.Атюрьево О.Н.Вешкина,Зам.гл.врача по амбулаторно-пол.работе Е.П.Равочкина | Имеется |  |
| создание Единого кол-центра |  | функционирует |  |
| организация доступа записи через единый портал госуслуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) |  | Доступна запись через единый портал госуслуг |  |
| организация места для детских колясок |  | Не имеется | Планируется в 4 кв.2021г |
| открыть терапевтическое отделение на 10 коек круглосуточного пребывания в с.Атюрьево |  | Функционирует с 2 кв.2020г |  |
| Время ожидания предоставления услуг | стремление к устранению дефицита некоторых специальностей | В течение 2020 года | Привлечено 3 специалиста | Продолжение работы в 2021г. |
| активная работа кабинета неотложной помощи и кабинета доврачебного приема | Работа налажена в 2020г. работает кабинет неотложной помощи и кабинет неотложного приема | 2021г. |
| регулярная работа, укомплектованных врачебных бригад на село | Ежемесячные выезды на ФАП, утвержденные главным врачом в 2020г. | 2021г. |
| Доступность услуг для инвалидов | оборудование стоянок для инвалидов | 31.12.2020 | Нач.АХЧ А.Ф.Стенюгин | Сделаны разметки, установлены и нанесены на асфальтное покрытие знаки парковки для ММГН в 13.06.2020 |  |
| устранение информационных барьеров на пути движения (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные звуки) | 31.12.2020 |  | 4 кв.2021г. |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников | организовать повторение аспектов профессиональной этики при взаимодействии с получателями медицинских услуг | 01.04.2020 | зам.гл.врача с.Атюрьево О.Н.Вешкина | Ежеквартально с медперсоналом проводятся занятия. |  |
| **ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»** |
| Открытость и доступность информации | Совершенствование информационных услуг, размещение информации на официальном сайте ГБУЗ РМ "ДРКБ" в соответствии с приказом МЗ РФ |  | В течение 2020 года | Внесена недостающая информация на официальный сайт ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница». Приказом главного врача назначены ответственные за ведение официального сайта ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» в информационно-коммуникационной сети «Интернет». | 2020 год |
| Проводить работу с законными представителями пациентов клинических отделений по разъяснению возможности участия в независимой оценке качества оказания медицинских услуг, ответив на вопросы анкеты, размещенной на сайтах МЗ РФ, МЗ РМ, ГБУЗ РМ "ДРКБ". | Администрация ГБУЗ РМ "ДРКБ", заведующие клиническими отделениями, врачи клинических отделений. | В течение 2020 года | Проведена работа с законными представителями пациентов клинических отделений по разъяснению возможности участия в независимой оценке качества оказания медицинских услуг, ответив на вопросы анкеты, размещенной на сайтах МЗ РФ, МЗ РМ, ГБУЗ РМ "ДРКБ". | 2020 год |
| Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получении | Совершенствование условий приема пациентов и их законных представителей в приемном отделении, в консультативной поликлинике | Администрация ГБУЗ РМ "ДРКБ", заведующие клиническими отделениями, врачи клинических отделений. | В течение 2020 года | Проведен ремонт в консультативной поликлинике, усовершенствованы условия приема пациентов в приемном отделении | 2020 год |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность медицинских работников | Проведение мероприятий направленных на совершенствование соблюдения требований медицинской этики и деонтологии. | В течение 2020 года | Проведены тематические совещания/инструктажи с работниками ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» по вопросам поддержания качества работы с посетителями и соблюдения требований медицинской этики и деонтологии. | 2020 год |
| Создание медицинского совета по этике и деонтологии | В течение 2020 года | Приказом главного врача создание медицинский совет по этике и деонтологии | 2020 год |
| Проведение расширенного больничного совета по вопросам совершенствования работы и повышению качества обслуживания ГБУЗ РМ ДРКБ | В течение 2020 года | Проведен расширенный больничный совет по вопросам совершенствования работы и повышению качества обслуживания ГБУЗ РМ ДРКБ | 2020 год  |
|  | Проведение анкетирования пациентов и их законных представителей, находящихся на лечении в клинических отделениях, по вопросам качества обслуживания в ГБУЗ РМ «ДРКБ» | В течение 2020 года | Проводится постоянное анкетирования пациентов и их законных представителей, находящихся на лечении в клинических отделениях, по вопросам качества обслуживания в ГБУЗ РМ «ДРКБ» | 2020 год |
|  | Проведение заседаний антикоррупционной комиссии ГБУЗ РМ "ДРКБ" | В течение 2020 года | Проведено заседание антикоррупционной комиссии ГБУЗ РМ "ДРКБ" | 2020 год |
|  | Подготовка к проведению независимой оценки качества оказания медицинских услуг  | В течение 2020 года | Проводилась подготовка к проведению независимой оценки качества оказания медицинских услуг | 2020 год |
|  | Рассмотрение результатовнезависимой оценки качества оказания медицинских услуг на расширенном больничном совете ГБУЗ РМ "ДРКБ" | В течение 2020 года | Результатынезависимой оценки качества оказания медицинских услуг были рассмотрены на расширенном больничном совете ГБУЗ РМ "ДРКБ" | 2020 год |
| **ГБУЗ РМ «Темниковская РБ им. А.И.Рудявского»** |
| I. Открытость и доступность информации об организации  |
| Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО | 1.Обеспечить полноту ввода информации на сайте МО | До 01.02.2020гПостоянно в течении года | Зам.гл.врача Михалина С.П.Врач методист ОМК Козлова Т.М. Системный администратор Юдин В.А.  | Информация на сайте регулярно просматривается, обновляется  | В течении 2020 г |
| II. Комфортность условий предоставления услуг |
| 1.Обеспечение в МО комфортных условий оказания услуг | 1.Обеспечить запись на прием к врачу через сайт [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)2.Построить крытую площадку для детских колясок3.Провести ремонт дорожки перед входной группой в поликлиническое отделение, 4.Провести ремонт инфекционного отделения | Январь 2020Январь 20203 квартал 2020г3 квартал 2020г | Заместитель гл.врача по поликлинической работе ПряхинаТ.Ф.Системный администратор ЮдинВ.А..Главный врач Мезин Г.Я. Начальник хозяйственной части Морозов В.Е.Главный врач Мезин Г.Я.Начальник хозяйственной части Морозов В.Е. | Ведется работа с населением о возможности записи на прием через сайт [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)Крытая площадка построена и эксплуатируетсяДорожка отремонтирована Ремонт инфекционного отделения не проведён в связи с пандемией COVID-19(работа в режиме ковидного госпиталя с апреля-август2020) | В течении 2020гНоябрь 2019гСентябрь 2020г |
| 2.Время ожидания предоставления медицинских услуг | 1.Не допускать время ожидания приема специалистом более 60 минут2.Информировать пациентов о возможности дистанционных форм записи на прием |  Постоянно в течении года. | Заместитель главного врача по поликлинической работе Пряхина Т.Ф.,Участковые врачи терапевты, Участковые врачи педиатры, ВОП | Время ожидания составляет 10-30 минВедется работа с населением о возможности дистанционных форм записи на прием. | Январь 2020В течении года. |
| 3.Укомплектованность кадрами МО | 1.Подать заявки на врача педиатра, окулиста, оториноларинголога в МЗ РМ2.Размещать вакансии на сайте «Работа России»3.Ежемесячно подавать вакансии с центр занятости и администрацию района.4.Участие в ярмарках вакансий | Постоянно в течении года | Начальник отдела кадров Тремасова Л.Н. | Принят на работу врач оториноларинголог, инфекционист, врач терапевт участковый  | В течении 2020г |
|  III. Доступность услуг для инвалидов  |
| 1.Отсутствие оборудованной стоанки для автотранспортных средств инвалидов | Оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов | 2 квартал 2020г | Начальник хозяйственной части Морозов В.Е. | Автостоянка оборудована, знак установлен | Июнь 2020 |
|  |  |  |  |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации  |
| Удовлетворенность доброжелательность, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг | 1.Не допускать не этичного отношения к пациентам медицинского персонала2.Проводить занятия по этике и деонтологии медицинских работников на врачебной конференции, Дне фельдшера, сестринской конференции.3.Ознакамливать сотрудников с кодексом «Этики и служебного поведения» под роспись. | Регулярно в течении года1,3 квартал 2020Январь 2020 | Заместители главного врача МихалинаС.П.Пряхина Т.Ф.Начальник отдела кадров Тремасова Л.Н. | Сотрудники с кодексом «Этики и служебного поведения» ознакомлены под роспись.Случаи не этичного поведения разбираются на заседаниях ВКНа врачебной конференции, Дне фельдшера, сестринской конференции 1 р\год проводятся занятия по этике и деонтологии. | В течении 2020г  |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 1.Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации | 1.Разработать и установить таблички с навигацией.2.Проводить опрос пациентов удовлетворённостью навигацией. | Январь 2020Ежеквартально | Заместитель гл.врача по поликлинической работе ПряхинаТ.Ф.Ст.медсестра пол.отделения Базаркина Т.А. Заместитель гл.врача по поликлинической работе ПряхинаТ.Ф.Ст.медсестра пол.отделения Базаркина Т.А. | Навигация установлена Опрос проводится, пациенты навигацией довольны. | Ноябрь 2019В течении 2020г |