**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-центра  Стены 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 врач  Чичайкина О.Н.-зам. гл. врача по медицинской части  Маколова 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 врач  Чичайкина О.Н.-зам. гл. врача по медицинской части  Маколова 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 части  Маколова 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 врач  Чичайкина О.Н.-зам. гл. врача по медицинской части  Маколова 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. врача  Районный 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 | | Январь  В течение года | | Зам. гл. врача  Программист 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. врача  Районный 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. врача  Главная медсестра РБ  Старшая 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 врач  Анашкина 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 врач  Анашкина 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 врач  Анашкина 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 врач  Анашкина 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 сайте  Форма 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.2020г  постоянно  постоянно  постоянно | | Камодин А.Н. начальник отдела ИКТ  Камодин А.Н. начальник отдела ИКТ  зав. 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 100  Отсутствие телефона единого кол-центра  Отсутствие  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 уведомлением  Установить 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. | | постоянно  январь 2020г.  Iкв. 2020г  I полугодие 2020г | | зав. отд., врачи  амб. отделением Бусарова С.Б .  Малыженков В.В  гл.м/с Тарасова Т.В..  Малыженков В.В | | Выполнено | | 2020 год постоянно | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | | | | |
| Сумма баллов 84  отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  навигация по сайту,  слабовидящим мало доступна  отсутствие 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 2020г  Iкв.2020г.  март 2020г  1 кв. 2020г. | | Малыженков В.В. Бусарова С.Б.  Камодин А.Н. начальник отдела ИКТ  зав. 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 службами  психолог  зав. 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 год  1 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 года  1 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 время  1 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 отдела  Соколов 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 01.02.2020г  Постоянно 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 колясок  3.Провести ремонт дорожки перед входной группой в поликлиническое отделение,  4.Провести ремонт инфекционного отделения | | Январь 2020  Январь 2020  3 квартал 2020г  3 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 эксплуатируется  Дорожка отремонтирована  Ремонт инфекционного отделения не проведён в связи с пандемией COVID-19(работа в режиме ковидного госпиталя с апреля-август2020) | | В течении 2020г  Ноябрь 2019г  Сентябрь 2020г | |
| 2.Время ожидания предоставления медицинских услуг | | 1.Не допускать время ожидания приема специалистом более 60 минут  2.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 мин  Ведется работа с населением о возможности дистанционных форм записи на прием. | | Январь 2020  В течении года. | |
| 3.Укомплектованность кадрами МО | | 1.Подать заявки на врача педиатра, окулиста, оториноларинголога в МЗ РМ  2.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 персонала  2.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 года  1,3 квартал 2020  Январь 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 ВК  На 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 2020  Ежеквартально | | 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 2019  В течении 2020г | |