



# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

## П Р И К А З

от «29» 03 2021 г.

№ 443-д

г. Махачкала

**О внесении изменений в пункт 1 приказа Минздрава РД от 05.03.21г. №357-Л «Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Республики Дагестан»**

С целью приведения плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг, в соответствии с требованиями пункта 2 части 1 статьи 12 №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказываю:

1. Внести изменение в приложение приказа Министерства здравоохранения Республики Дагестан от 05.03.2021 г. № 357-Л «Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Республики Дагестан», изложив его в новой редакции, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Т.В. Беляева

## ПЛАН мероприятий на 2021 год по совершенствованию деятельности медицинских организаций Республики Дагестан по результатам независимой оценки качества оказания медицинской помощи за 2020 год

| № п/п  | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг   | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг   | Плановый срок реализации мероприятия                 | Ответственный исполнитель | Сведения о ходе реализации мероприятий |                             |
|--|--|--|--|---------------------------|--|-----------------------------|
|  |  |  |  |                           | Реализованные меры                     | Фактический срок реализации |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5                         | 7                                      | 8                           |
| <b>1.Открытость и доступность информации</b> |  |  |  |                           |  |                             |
| 1.1  | Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014г. № 965н (полнота, актуальность, и понятность информации на сайтах МО республики) | Постоянное наполнение официального сайта медицинской организации актуальной информацией, согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 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 РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и | До 01.04.2021 г.<br>Далее - в течение года постоянно | Руководители МО           |  |                             |

|     |  |  |  |                 |
|-----|--|--|--|-----------------|
|     |  | медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»   |  |                 |
| 1.2 | Результаты исполнения приказа Минздрава России от 30.12.2014г. № 965н (полнота, актуальность, и понятность информации на сайтах МО республики) | Назначение ответственных лиц в медицинских организациях за размещение оперативной и достоверной информации на персональных сайтах медицинских организаций, копии представить в Минздрав РД   | До 01.04.2021 г.   | Руководители МО |
| 1.3 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия открытости и доступности информации   | Утверждение приказом по МО периодичности обновления и графика представления данных на информационных сайтах медицинских организаций республики, в том числе информации о медицинских работниках организации.   | До 15.04.2021 г.<br>Затем в течение года при изменении представленных данных и появлении актуальной информации, но не реже 1 раза в квартал. | Руководители МО |
| 1.4 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия открытости и доступности информации   | Обеспечение возможности на официальном сайте медицинской организации заполнить электронное письмо.   | Постоянно  | Руководители МО |
| 1.5 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия открытости и доступности информации   | Регулярное обновление информационных стендов в медицинском учреждении и его структурных подразделениях (ФАПы, амбулатории) по ДЛО, телефонов горячей линии, информации по правилам получения медицинских услуг в организации, территориальной программе оказания бесплатной медицинской помощи и иной актуальной информации. | До 15.04.2021 г.<br>Затем в течение года при изменении представленных данных и появлении актуальной информации, но не реже 1 раза в квартал. | Руководители МО |
| 1.6 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия открытости и  | Создание дополнительных каналов взаимодействия и   | Ежеквартально  | Руководители МО |

доступности информации

информирования населения о предоставляемых медицинской организацией услугах (изготовление и распространение печатной продукции (памяток, буклетов, информационных листов), содержащей информацию о предоставляемых медицинских услугах, информирование посредством печатных СМИ, а также путем привлечения волонтерских движений

## 2. Комфортность предоставления медицинских услуг, доступность их получения

- |     |  |  |                        |                 |
|-----|--|--|------------------------|-----------------|
| 2.1 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия доступности услуг для инвалидов | Оборудовать специализированные санитарные комнаты для лиц с ОВЗ в медицинских организациях республики  | до 1 декабря 2021 года | Руководители МО |
| 2.2 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия доступности услуг для инвалидов | Проработать вопрос о приобретении сменных кресел-колясок для маломобильных категорий граждан   | до 1 июля 2021 года    | Руководители МО |
| 2.3 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия доступности услуг для инвалидов | Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; при необходимости организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг | до 1 декабря 2021 года | Руководители МО |

|     |   |  |                        |                 |
|-----|---|--|------------------------|-----------------|
| 2.4 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия доступности услуг для инвалидов  | сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<br>Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы учреждений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья. | до 1 декабря 2021 года | Руководители МО |
| 2.5 | Соблюдение среднего срока ожидания приёма врача с момента записи- 1 день (для амбулаторно-поликлинических учреждений)<br>Соблюдение сроков ожидания плановой госпитализации (для стационаров) | Контроль руководителей медицинских организаций по соблюдению времени приёма пациентов и информированности пациентов о задержке времени приёма (тяжёлый пациент, оказание неотложной помощи и т.д.), сроках госпитализации пациентов        | 2 раза в месяц         | Руководители МО |
| 2.6 | Доступность записи на приём к врачам медицинской организации  | Мониторинг записи на приём к врачам всех специальностей на утренних планёрных совещаниях в МО республики   | Ежедневно              | Руководители МО |
| 2.7 | Организация в МО лечебного питания пациентов.   | Контроль руководителями медицинских организаций республики вопросов лечебного питания, качества и разнообразия блюд.   | Ежеквартально          | Руководители МО |
| 2.8 | Недопущение приобретения лекарственных препаратов пациентами  | Контроль руководителями МО наличия медицинских препаратов в медицинских учреждениях.   | постоянно              | Руководители МО |
| 2.9 | Недопустимость оплаты пациентами медицинских услуг, предусмотренных в рамках Территориальной программы ОМС  | Контроль руководителями медицинских организаций республики бесплатного оказания медицинской помощи   | постоянно              | Руководители МО |

пациентов.

|      |  |   |           |                 |
|------|--|---|-----------|-----------------|
| 2.10 | Наличие замечаний по результатам оценки критерия доступности услуг для инвалидов | Обеспечение доступности медицинских услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья путем продолжения создания доступной среды в учреждениях | постоянно | Руководители МО |
|------|--|---|-----------|-----------------|

**3. Время предоставления медицинской услуги**

|     |   |  |           |                 |
|-----|---|--|-----------|-----------------|
| 3.1 | Необходимость соблюдения регламентированных сроков предоставления медицинских услуг в МО республики | Проведение работы по устранению дефицита кадров  | Постоянно | Руководители МО |
| 3.2 | Необходимость соблюдения регламентированных сроков предоставления медицинских услуг в МО республики | Мониторинг соблюдения сроков ожидания назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования | Ежедневно | Руководители МО |

**4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации**

|     |  |   |  |                 |
|-----|--|---|--|-----------------|
| 4.1 | Результаты социологического исследования оператором по НОК | Разработать и утвердить план обучения сотрудников медицинских учреждений навыкам работы с инвалидами, основам жестового языка.                        | До 15 апреля 2021 г. утвердить план                              | Руководители МО |
| 4.2 | Результаты социологического исследования оператором по НОК | Проведение семинаров для работников МО республики по вопросам этики и деонтологии медицинского работника, разбор нестандартных ситуаций на планерках. | 1 раз в квартал  | Руководители МО |
| 4.3 | Результаты социологического исследования оператором по НОК | Мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии его здоровья, необходимости и объеме обследования, приёме лекарственных препаратов,    | Комиссия по оценке критериев деятельности медицинских работников | Руководители МО |

способах медицинской реабилитации и дальнейшем плане наблюдения

#### 5. Удовлетворённость оказанием услуги в медицинской организации

|     |   |  |   |                 |
|-----|---|--|---|-----------------|
| 5.1 | Результаты социологического исследования оператором по НОК        | Обсуждение в коллективе сотрудников медицинской организации результатов проверки оператором по НОК, в т.ч. социологического исследования. На основании обсуждения результатов проверки составить план мероприятий по оптимизации проанализированных аспектов деятельности и по устранению выявленных проблем, утвердить внутренним приказом. | После получения справки с результатами НОК и социологических исследований | Руководители МО |
| 5.2 | Необходимость активизации работы по оставлению отзывов на портале | Создание условия для оставления отзывов об удовлетворенности качеством оказания медицинских услуг на официальном сайте busgov.ru и информировать об имеющейся возможности пациентов.   | Постоянно   | Руководители МО |
| 5.3 | Удовлетворённость пациентов указанными услугами                   | Обеспечение возможности заполнения анкеты о качестве оказанных медицинских услуг на бумажном носителе с получением обратной связи от сотрудников медицинских организаций.  | Постоянно   | Руководители МО |
| 5.4 | Охват населения информированием                                   | Обеспечение работы со средствами массовой информации, своевременное реагирование на обращения граждан в социальных сетях.  | 1 раз в квартал   | Руководители МО |