



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

*13 февраля* 2023 года № *99*  
г. Калининград

**Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков,  
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
государственными медицинскими организациями  
Калининградской области в 2022 году**

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», на основании предложений Общественного совета при Министерстве здравоохранения Калининградской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными медицинскими организациями Калининградской области в 2022 году (далее – План мероприятий), согласно приложению.

2. Руководителям государственных медицинских организаций Калининградской области:

1) на основании постановления Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457 и с учетом Плана мероприятий в срок до 22 февраля 2023 года разработать и представить на утверждение заместителю министра здравоохранения Калининградской области А.В. Поповой планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2023 год (далее – планы по устранению недостатков);

2) утвержденные планы по устранению недостатков в электронном виде

в формате pdf/word направить в срок до 27 февраля 2023 года в Государственное казенное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» (далее – МИАЦ) на адрес электронной почты: [osnp@infomed39.ru](mailto:osnp@infomed39.ru);

3) организовать работу по исполнению планов по устранению недостатков в установленные сроки;

4) ежеквартально, в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным, представлять информацию об исполнении мероприятий планов по устранению недостатков на адрес электронной почты: [osnp@infomed39.ru](mailto:osnp@infomed39.ru).

3. Директору МИАЦ Г.С. Никитину обеспечить размещение утвержденных планов по устранению недостатков в федеральных информационных системах и ресурсах.

4. Назначить руководителей государственных медицинских организаций Калининградской области ответственными за исполнение настоящего приказа.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра А.В. Попову.

И.о. министра



Н.Б. Берездонец

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу Министерства здравоохранения  
Калининградской области  
от «3» сентября 2023г. № 99

### П Л А Н

**мероприятий по устранению недостатков на 2023 год, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственными медицинскими организациями Калининградской области в 2022 году**

№ п/п	Мероприятия	Планируемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5
1	Открытость и доступность информации об организации	или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы»		
2	Организация и проведение научного и социологического исследования, по независимой оценке качества (далее – НОК) условий оказания услуг медицинскими организациями Калининградской области в 2023 году	Количественные значения оценки качества условий оказания медицинских услуг в 2023 году	До 01.11.2023	Министерство здравоохранения Калининградской области, Государственное казенное учреждение здравоохранения (далее – ГКУЗ) «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области»
3	Проверки выполнения предложений, подготовленных Общественным советом по НОК	Контроль качества условий качества оказания медицинских услуг	До 01.08.2023	Руководители государственных медицинских организаций
4	Поддержание в рабочем состоянии оборудованных мест опроса граждан (урны, столы, стулья, анкеты, ручки)	Создание условий для независимого волеизъявления мнения	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
5	Обеспечение наличия актуальной информации на официальных сайтах организаций и информационных стендах медицинских организаций: – о бесплатной медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях в	Приведение перечня документов, размещаемых в помещениях учреждений в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой	До 31.03.2023, далее постоянно	Руководители государственных медицинских организаций

1	2	3	4	5
	<p>рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о сроках ожидания и маршрутизации пациентов при ее оказании;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и квалификации;</li> <li>– о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг</li> </ul>	<p>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» (далее – приказ Минздрава РФ от 30.12.2014 № 956н) в целях обеспечения информирования пациентов</p>		
6	Комфортность условий предоставления услуг			
7	Продолжать совершенствование материально-технической базы медицинских организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан	Создание комфортных условий пребывания	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
8	Проведение капитального и текущего ремонта зданий государственных медицинских организаций	Создание комфортных условий получения медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
9	Обеспечить замену устаревшей и вышедшей из строя мебели	Создание комфортных условий получения медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
10	Модернизация оборудования государственных медицинских организаций, в том числе в ходе реализации региональных проектов в сфере охраны здоровья граждан	Повышение эффективности и результативности медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
11	Доступность услуг для инвалидов			

1	2	3	4	5
12	<p>Продолжить работу по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– установка пандусов, поручней, подъемных устройств, лифтов;</li> <li>– оснащение медицинских организаций специализированным оборудованием для инвалидов (многофункциональные кровати, трансформируемая мебель, каталки)</li> </ul>	Формирование доступной среды для лиц с ограниченными возможностями	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
13	<p>Продолжить работу по созданию комфортной информационной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья: размещение указателей с азбукой Брайля, специальных инфокиосков, звукового сопровождение в лифтах, кнопок вызова медицинского персонала</p>	Повышение информированности лиц с ограниченными возможностями	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
14	<p>Обеспечить комфорт и доступность санитарных комнат и туалетов в отделениях для пациентов и инвалидов</p>	Повышение удобства и доступности медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
15	<p>Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>			
16	<p>Проведение обучения, тренингов и тестирований медицинского персонала, направленное на развитие доброжелательности и вежливости</p>	Повышение доброжелательности и вежливости работников медицинских организаций	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
17	<p>Проведение мероприятий, направленных на соблюдение этики и деонтологии в отношении пациентов и коллег</p>	Повышение доброжелательности и вежливости работников медицинских организаций	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
18	<p>Проведение методических занятий, совещаний по вопросам предоставления медицинских услуг. Проведение занятий по этике и деонтологии. Рассмотрение лучших практик</p>	Осуществление индивидуальных подходов медицинского персонала к пациенту – получателю медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
19	<p>Своевременное направление медицинских работников на циклы повышения квалификации по соответствующему</p>	Повышение уровня образованности и заинтересованности работников медицинских организаций	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций

1	2	3	4	5
	профилю согласно законодательству			
20	Развитие наставничества и волонтерства	Приобретение навыков, необходимых для качественного оказания медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
21	Удовлетворенность условиями оказания услуг			
22	Проведение анализа качества условий предоставления услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (представителей клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания	Повышение удовлетворенности качеством обслуживания	До 01.12.2023	Министерство здравоохранения Калининградской области, ГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области», общественные организации (по согласованию)
23	Контроль за соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Калининградской области	Улучшение качества оказания медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
24	Отдельные мероприятия, подготовленные на основании предложений Общественного совета по независимой оценке качества по улучшению деятельности государственных медицинских организаций Калининградской области на 2023 год			
25	Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», согласно приказу Минздрава РФ от 30.12.2014 № 956н, в частности: – о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; – о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	Устранение выявленных недостатков, повышение доступности и качества условий оказания медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций

1	2	3	4	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности;</li> <li>- о показателях доступности и качества медицинской помощи;</li> <li>- о правилах записи на первичный прием;</li> <li>- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;</li> <li>- о правилах и сроках госпитализации;</li> <li>- сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);</li> <li>- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)</li> </ul>			
26	<p>Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> </ul> <p>обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	Устранение выявленных недостатков, повышение доступности и качества условий оказания медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций
27	<p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублировать для инвалидов по слуху и</li> </ul>	Устранение выявленных недостатков, повышение доступности и качества условий оказания медицинских услуг	01.01.2023 – 31.12.2023	Руководители государственных медицинских организаций

1	2	3	4	5
	<p>зрению звуковую и зрительную информацию;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li><li>- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li></ul>			