

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ
СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ – АЛАНИЯ

П Р И К А З

От « 18 » 10 2017 г.

№ 8610/3

г. Владикавказ

**О мерах, направленных на улучшение деятельности
медицинских организаций Республики Северная Осетия-Алания,
по результатам проведенной в 2017 году
независимой оценки качества оказания услуг
государственными медицинскими организациями республики**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в целях повышения уровня информирования государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания граждан о правах в сфере здравоохранения **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

1) Перечень предложений Общественного совета при Министерстве здравоохранения по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Северная Осетия-Алания (далее - Общественный совет) по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия - Алания, информирования государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия - Алания граждан о правах в сфере здравоохранения, по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия - Алания (Приложение № 1);

2) План мероприятий Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия - Алания, информирования

государственными медицинскими организациями республики граждан о правах в сфере здравоохранения, по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия - Алания (далее - план мероприятий Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания) (Приложение № 2);

3) Форму отчета государственной медицинской организации о реализации плана мероприятий Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия - Алания (Приложение № 3);

4) Форму отчета ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» о реализации плана мероприятий Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания (Приложение № 4).

2. Руководителям государственных медицинских организаций Республики Северная Осетия - Алания, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания, в которых проводилась в 2017 году независимая оценка качества оказания услуг:

1) разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК, в соответствии с Приложениями № 1, № 2 к настоящему приказу;

2) обеспечить направление в отдел стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания информации по утвержденной форме (Приложение № 3) в соответствии со сроками, установленными планом мероприятий Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания (Приложение № 2).

3. Директору ГБУЗ «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия – Алания (Майрамукаев А.А.):

1) осуществлять контроль за размещением медицинскими организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) www.bus.gov.ru и на сайте государственной медицинской организации в соответствии с планом мероприятий Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия – Алания (Приложение № 2);

2) обеспечить направление в отдел стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания информации по утвержденной форме (Приложение № 4) в соответствии со сроками, установленными планом мероприятий Министерства здравоохранения

Республики Северная Осетия - Алания (Приложение № 2).

4. Отделу стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания (Бицоева Л.Ш.) осуществлять контроль за выполнением планов мероприятий, разработанных государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия - Алания по результатам проведенной в 2017 году НОК.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра здравоохранения Республики Северная Осетия - Алания С.К. Цгоеву.

Министр

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Ratmanov', written in a cursive style.

М. Ратманов

Приложение №1
к приказу Министерства
здравоохранения РСО-Алания
от 18.10. 2017 г. № 861 0/3

**Предложения Общественного совета при Минздраве РСО-Алания
по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских
организациях Республики Северная Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения
государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания по результатам
проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими
организациями республики**

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранен ия РСО- Алания
		Показатели, характеризующи е открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризую щие комфортност ь условий предоставлен ия медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характериз ующие время ожидания предоставл ения медицинско й услуги	Показатели, характеризую щие доброжелател ьность, вежливость и компетентнос ть работников медицинской организации	Показатели, характеризую щие удовлетворен ность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
1	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи» Министерства здравоохранения	12/10	15/17	10/12	10/10	10/10	116 57/59	1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК. 2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. 3. Усилить информирование населения о работе медицинской	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
	Республики Северная Осетия-Алания							<p>организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>4. Создать техническую возможность для выражения пациентами своего мнения о качестве оказания услуг, разместив на своем официальном сайте баннеры-ссылки на интерактивные анкету по НОК на сайте МЗ РФ.</p> <p>5. Проанализировать информацию, размещенную на стендах. Информационные стенды в помещениях МО перегружены, а необходимая информация отсутствует или выполнена мелким шрифтом и плохо читаема.</p> <p>6. Исключить факты</p>	по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								лекарственного обеспечения и проведения диагностических исследований за счет пациентов в период пребывания их в круглосуточном стационаре. 7. Проработать вопрос сокращения времени ожидания в приемном отделении в день госпитализации пациента.	
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская наркологический реабилитационный центр» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	14/9	18/4	10/13	10/10	10/15	113 (62/51)	1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК. 2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. 3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков. выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранен ия РСО- Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризую щие комфортност ь условий предоставлен ия медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характериз ующие время ожидания предоставле ния медицинско й услуги	Показатели, характеризую щие доброжелател ьность, вежливость и компетентное ть работников медицинской организации	Показатели, характеризую щие удовлетворен ность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								<p>медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>4. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайте МЗ РФ.</p> <p>5. Обеспечить размещение информационного стенда по независимой оценке в вестибюле/холле медицинской организации с размещением анкет и установкой урны для их сбора либо указанием места, где их можно оставить.</p> <p>6. Проработать вопрос по созданию доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан.</p> <p>7. Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и</p>	результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
3	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моздокская центральная районная больница» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	9/4	19/14	10/14	10/10	6/15	109 (54/55)	<p>деонтологии.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК. 2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. 3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н. 4. Создать техническую возможность для выражения пациентами своего мнения о 	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранен ия РСО- Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								<p>качестве оказания услуг, разместив на своем официальном сайте баннеры-ссылки на интерактивные анты по НОК на сайте МЗ РФ.</p> <p>5. Проанализировать информацию, размещенную на стендах. Информационные стенды в помещениях МО перегружены, а необходимая информация отсутствует или выполнена мелким шрифтом и плохо читаема.</p> <p>6. Обеспечить реализацию возможности записи на прием к врачу всеми удобными для пациента способами (по телефону, в регистратуре лично, с использованием сети Интернет-в электронном виде удаленным доступом).</p> <p>7. Проработать вопрос по созданию доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан.</p> <p>8. Исключить факты лекарственного обеспечения и</p>	

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								проведения диагностических исследований за счет пациентов в период пребывания их в круглосуточном стационаре.	
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская психиатрическая больница» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	10/14	19/13	8/5	10/8	9/0	96 56/40	<p>1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК.</p> <p>2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации.</p> <p>3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов, информации о работе специалистов и т.д. в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н;</p> <p>4. Обеспечить возможность</p>	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайте МЗ РФ. 5. Обеспечить пациентов, находящихся на стационарном лечении, возможностью прохождения диагностических исследований, а также получения необходимых лекарственных средств на бесплатной основе. 6. Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии.	
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский центр охраны здоровья семьи и репродукции» Министерства здравоохранения	14/-	22/-	10/-	10/-	10/-	66/-	1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК. 2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. 3. Усилить информирование	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранен ия РСО- Алания
		Показатели, характеризующи е открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризую щие комфортност ь условий предоставлен ия медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характериз ующие время ожидания предоставле ния медицинско й услуги	Показатели, характеризую щие доброжелател ьность, вежливость и компетентнос ть работников медицинской организации	Показатели, характеризую щие удовлетворен ность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
	Республики Северная Осетия – Алания							<p>населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>4. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайте МЗ РФ.</p> <p>5. Обеспечить реализацию возможности записи на прием к врачу всеми удобными для пациента способами (по телефону, в регистратуре лично, с использованием сети Интернет-в электронном виде удаленным доступом).</p> <p>6. Проработать вопрос сокращения времени ожидания предоставления</p>	мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
6	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Поликлиника №1» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	14/-	18/-	13/-	10/-	8/-	63/-	<p>медицинских услуг.</p> <p>1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК.</p> <p>2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации.</p> <p>3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>3. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК</p>	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								на сайте МЗ РФ. 4. Проработать вопрос соответствия срока ожидания приёма врача с момента записи на прием к врачу срокам, установленным ТППГ на территории РСО-Алания. 5. Проработать вопрос соответствия фактического времени приёма врача времени, указанному при записи пациента на прием.	
7	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский консультативно-диагностический центр» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия –	10/-	19/-	8/-	10/-	9/-	56/-	1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК. 2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. 3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий по устранению

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
	Алания							стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н. 4. Создать техническую возможность для выражения пациентами своего мнения о качестве оказания услуг, разместив на своем официальном сайте баннеры-ссылки на интерактивные анты по НОК на сайте МЗ РФ. 5. Проработать вопрос по созданию доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан. 6. Обеспечить реализацию возможности записи на прием к врачу всеми удобными для пациента способами (по телефону, в регистратуре лично, с использованием сети Интернет-в	недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								электронном виде удаленным доступом).	
8	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский центр медико-психологической помощи» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания	14/-	18/-	10/-	10/-	2/-	54/-	<p>1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК.</p> <p>2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации.</p> <p>3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>3. Создать техническую возможность для выражения</p>	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								пациентами своего мнения о качестве оказания услуг, разместив на своем официальном сайте баннеры-ссылки на интерактивные анты по НОК на сайте МЗ РФ. 4. Организовать проведение психологических тренингов с медицинскими регистраторами поликлиник, в том числе по вопросам стандартизации правил общения с пациентами и навыков коммуникации в рамках проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь".	
9	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканский центр по профилактике и	14/-	17/-	5/-	10/-	2/-	48/-	1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК. 2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
	борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания							<p>доступности информации о медицинской организации.</p> <p>3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>4. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайте МЗ РФ.</p> <p>5. Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии.</p>	организации для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК
10	Государственное бюджетное учреждение	13/-	13/-	10/-	10/-	0/-	46/-	1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам	Рекомендации Общественного совета

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
	здравоохранения «Поликлиника №4» Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания							<p>проведенной НОК.</p> <p>2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации.</p> <p>3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>4. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайте МЗ РФ.</p> <p>5. Проработать вопрос соответствия фактического времени приёма врача времени,</p>	направлены в адрес руководителя медицинской организации для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранен ия РСО- Алания
		Показатели, характеризующи е открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризую щие комфортност ь условий предоставлен ия медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характериз ующие время ожидания предоставле ния медицинско й услуги	Показатели, характеризую щие доброжелател ьность, вежливость и компетентнос ть работников медицинской организации	Показатели, характеризую щие удовлетворен ность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								<p>указанному при записи пациента на прием, в том числе путем внедрения проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь".</p> <p>6. Проработать вопрос соответствия срока ожидания приёма врача с момента записи на прием к врачу срокам, установленным ТППГ на территории РСО-Алания, в том числе путем внедрения проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь".</p> <p>7. Проработать вопрос по созданию доступной среды для инвалидов и маломобильных граждан.</p> <p>8. Обеспечить направление врачей, медицинских сестер и медицинских регистраторов на обучение</p>	

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранения РСО-Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
								<p>принципам и инструментам бережливого производства в рамках проекта "Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь".</p> <p>9. Повести тематические конференции с персоналом учреждения на темы: "Этика и деонтология в профессии врача (медицинской сестры), "Права пациента и обязанности медицинского персонала (Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ)".</p>	
11	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Республиканская станция переливания крови»	12/-	5/-	3/-	10/-	10/-	40/-	<p>1. Разработать план мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК.</p> <p>2. Проработать вопрос регулярного обновления сайта учреждения для повышения открытости и доступности информации о</p>	Рекомендации Общественного совета направлены в адрес руководителя медицинской организации

№ п/п	Наименование организации	Результаты независимой оценки государственных медицинских организаций по показателям, характеризующим: (в амб. условиях/стац. условиях)					Общая сумма баллов	Рекомендации Общественного совета по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК	Принятые решения Министерства здравоохранен ия РСО- Алания
		Показатели, характеризующие открытость и доступность информации по медицинским организациям	Показатели, характеризую щие комфортност ь условий предоставлен ия медицинских услуг и доступность их получения	Показатели, характериз ующие время ожидания предоставле ния медицинско й услуги	Показатели, характеризую щие доброжелател ьность, вежливость и компетентнос ть работников медицинской организации	Показатели, характеризую щие удовлетворен ность оказанными услугами в медицинской организации			
		14/14	24/21	15/15	10/10	10/15	148 73/75		
	Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия- Алания							<p>медицинской организации.</p> <p>3. Усилить информирование населения о работе медицинской организации на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации, в том числе путем размещения профилактических материалов в соответствии с приказом Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н.</p> <p>4. Обеспечить возможность проведения интерактивного анкетирования пациентов по НОК на сайте МЗ РФ.</p> <p>5. Усилить пропаганду безвозмездного донорства.</p> <p>6. Регулярно проводить разъяснительную и психопрофилактическую работа с донорами.</p>	для разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК

Приложение № 2
к приказу Министерства
здравоохранения РСО-Алания
от 22.10 2017 г. № 861

0/3

План мероприятий Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственный исполнитель	Результат
1	2	3	4	5
1	Изучение общественного мнения, результатов оценки качества работы государственных медицинских организаций Республики Северная Осетия-Алания и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов	Постоянно	Начальник отдела стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения РСО-Алания	Мероприятия, направленные на улучшение качества работы государственных медицинских организаций Республики Северная Осетия-Алания
2	Обеспечение информационной открытости государственных медицинских организаций Республики Северная Осетия-Алания	Постоянно	Руководители государственных медицинских организаций Республики Северная Осетия-Алания	1) Размещение медицинскими организациями на сайте в сети Интернет достоверной информации, установленной приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. N 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями

				<p>культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения" (www.bus.gov.ru)</p> <p>2) Размещение государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания на собственных сайтах в сети Интернет достоверной информации</p>
3	<p>Мониторинг нормативных правовых актов Российской Федерации на предмет внесения изменений в части формирования независимой системы оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Начальник отдела стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения РСО-Алания</p>	<p>Внесение соответствующих изменений в нормативные правовые акты Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания</p>
4	<p>Разработка плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных по результатам проведенной НОК, с учётом перечня предложений Общественного совета по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания</p>	<p>До 15.11.2017</p>	<p>Руководитель государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг</p>	<p>Приказ руководителя государственной медицинской организации</p>
5	<p>Размещение на официальном сайте государственной медицинской организации в сети Интернет плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения</p>	<p>До 01.12.2017</p>	<p>Руководитель государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка</p>	<p>Повышение информированности граждан о мероприятиях, проведённых по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная</p>

	государственными медицинскими организациями республики		качества оказания услуг	Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями
6	Направление копии приказа руководителя государственной медицинской организации об утверждении плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями республики в отдел стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения РСО-Алания	До 15.12.2017	Руководитель государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг	Отчёт руководителя государственной медицинской организации об исполнении настоящего приказа
7	Предоставление отчёта о реализации плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями республики	До 05.04.2018 До 05.07.2018 До 05.10.2018 До 15.01.2019	Руководитель государственной медицинской организации, в которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг	Отчёт руководителя государственной медицинской организации об исполнении плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия-Алания, повышению информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями республики
8	Контроль за размещением государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания: 1) плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи в государственных медицинских организациях Республики Северная Осетия-Алания, информирования граждан в сфере здравоохранения государственными медицинскими организациями республики; 2) информации о своей деятельности на сайте в сети Интернет (www.bus.gov.ru) и собственном сайте медицинской организации в сети Интернет	До 15.12.2017 До 05.04.2018 До 05.07.2018 До 05.10.2018 До 15.01.2019	ГБУЗ «Республиканский Медицинский информационно-аналитический центр» Министерства здравоохранения РСО-Алания	Отчёт в отдел стратегического развития здравоохранения и государственных программ Министерства здравоохранения РСО-Алания

Приложение № 3
к приказу Министерства
здравоохранения РСО-Алания
от _____ 2017 г. № _____

**Форма отчёта
государственной медицинской организации о реализации плана мероприятий по результатам проведенной
в 2016 году независимой оценки качества оказания услуг государственными медицинскими организациями
Республики Северная Осетия-Алания**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1	2	3	4

Приложение № 4
к приказу Министерства
здравоохранения РСО-Алания
от _____ 2017 г. № _____

Форма отчёта
ГБУЗ « Республиканский медицинский информационно-аналитический центр»
Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия-Алания о реализации плана
мероприятий по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества оказания
услуг государственными медицинскими организациями Республики Северная Осетия-Алания

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Результат
1	2	3	4

(ФИО, подпись руководителя)