

Итоговый отчет
о выполнении плана по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году


Наименование организации	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	Сведения о реализации мероприятия
1. Открытость и доступность информации об организации				
ГОБУЗ «Медицинский центр «Белая роза»	Выявлены замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»	Проведение анализа размещенной информации на официальном сайте организации и информационных стендах в соответствии с действующими НПА, а также обеспечение устранения несоответствия и оформление информации о деятельности организации в понятном и доступном формате.	1 квартал 2023 г.	Регулярно проводится анализ актуальности и доступности размещенной информации на официальном сайте и информационных стендах организации в соответствии с действующими НПА.
ГОБУЗ "Мурманская городская поликлиника № 2"	Несоответствие размещаемых сведений на информационных стендах организации. Средняя оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 85,6 баллов.	Проведение анализа соответствия информации с действующими НПА на официальном сайте организации и информационных стендах и обеспечение устранения несоответствия. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате.	1 квартал 2023 г.	Информация актуализирована.
ГОБУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер"	Несоответствие размещаемых сведений на информационных стендах организации.	Проведение анализа размещенной информации на официальном сайте организации и информационных стендах в соответствии с	1 квартал 2023 г.	Информация актуализирована.

		действующими НПА, а также обеспечение устранения несоответствия и оформление информации о деятельности организации в понятном и доступном формате.		
ГОБУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер"	Выявлены замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»	Проведение анализа соответствия информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА: обеспечить устранение несоответствия, оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Обеспечить проведение мониторинга на предмет актуальности размещаемой информации на официальном сайте организации и информационных стендах, а также наличия информации о способах дистанционных обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их бесперебойное функционирование.	1 квартал 2023 г.	Информация актуализирована.
ГОБУЗ "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	Выявлены замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»	Проведение анализа соответствия информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА: обеспечить устранение несоответствия, оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Обеспечить проведение мониторинга на		Информация актуализирована.

		предмет актуальности размещаемой информации на официальном сайте организации и информационных стендах, а также наличия информации о способах дистанционных обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их бесперебойное функционирование.		
ООО «Добрый доктор»	Выявлены замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»	Проведение анализа размещенной информации на официальном сайте организации и информационных стендах в соответствии с действующими НПА, а также обеспечение устранения несоответствия и оформление информации о деятельности организации в понятном и доступном формате.	2023	Информация актуализирована.
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск»	Выявлены замечания по критерию «Открытость и доступность информации об организации»	Проведение анализа размещенной информации на официальном сайте организации и информационных стендах в соответствии с действующими НПА, а также обеспечение устранения несоответствия и оформление информации о деятельности организации в понятном и доступном формате.	2023	Проведен анализ информации, размещенной на официальном сайте и на стендах учреждения. Информация приведена в соответствие с действующими НПА.
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск»	Низкая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 67,7 баллов.	Проведение анализа размещенной информации на официальном сайте организации и информационных стендах в соответствии с действующими НПА, а также обеспечение устранения	2023	Информация актуализирована.

		несоответствия и оформление информации о деятельности организации в понятном и доступном формате.		
2. Комфортность условий предоставления услуг				
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск»	Средняя оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», значение которой равно 79,1 баллов.	Организация и внедрение мероприятий по улучшению условий комфортного и безопасного пребывания в учреждении: - обеспечение наличия питьевой воды; - предусмотреть возможность обновления мебели в связи с износом установленной в учреждении; - организация контроля наличия туалетных принадлежностей в санузлах; обеспечение размещения графика уборки санузлов; - следить за наличием питьевой воды в кулерах.	2023	Проводится контроль организации мероприятий по улучшению условий комфортного пребывания в учреждении
3. Доступность услуг для инвалидов				
ГБУЗ «Медицинский центр «Белая роза»	Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 60 баллов.	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Предусмотреть наличие условий комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-	2023	На территории центра размещены тактильные таблички с шрифтом Брайля. В 2023 г. закуплены сменные кресла-коляски для обеспечения комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ. Паспорт доступности объекта находится в разработке.

		гигиенических помещений; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.		
ГБОУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	Средняя оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» значение которой равно 88 баллов	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2023	Помещения поликлиники и прилегающей к ней территории оборудованы с учетом доступности для инвалидов, а также в организации обеспечены условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
ГБОУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	Средняя оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» значение которой равно 87 баллов	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2023	Составлен план и смета для оборудования помещений с учетом доступности для инвалидов.
ГБОУЗ "Мурманская городская поликлиника № 1"	Средняя оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 84,7 баллов.	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2023	Помещения поликлиники и прилегающей к ней территории оборудованы с учетом доступности для инвалидов, а также в организации обеспечены условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
ГБОУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	Средняя оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 78,6 баллов.	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в учреждении условий доступности,	2023	- вход для пациентов диспансерного отделения оснащен пандусом - дублирование информации шрифтом Брайля (ул.

		позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.		Челюскинцев, 39, 3 этаж); - проведено обучение сотрудников регистратуры, медицинских сестер участковых по сопровождению лиц с ограниченными возможностями здоровья внутри учреждения; - оказание медицинской помощи инвалидам на дому.
ГБУЗ "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 41,8 баллов.	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2023	В настоящее время в здании, расположенном по адресу г. Мурманск, ул. Свердлова, дом 2/4 оборудован отдельный вход (крыльцо), а также специальная комната и отдельный санузел для ММГН.
ООО «Дальневосточная Медицинская Компания»	Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (50,0 баллов из 100,0 баллов)	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2023	Проведение мероприятий по улучшению условий доступности для инвалидов представляются малореализуемыми, однако это не препятствует получению данной категории граждан в предоставлении качественных медицинских услуг.
ООО «Добрый доктор»	Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (70,0 баллов из 100,0 баллов)	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2023	Изготовлены новые таблички и установлены снаружи зданий 

ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск»	Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (40,0 баллов из 100,0 баллов)	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		ООО «ЛДЦ МИБС-Мурманск» располагается в ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника №1» по адресу : г. Мурманск, ул. К. Маркса, д.52. Имеет два входа один из которых - центральный вход в поликлинику, который оборудован пандусом, позволяющим инвалидам, а также маломобильным группам населения получать услугу МРТ в полном объеме, наравне с другими гражданами. За период работы центра услугу получили более 5000 маломобильных граждан. Жалоб со стороны данной категории граждан на недоступность медицинской помощи за период с 2012 по 2023 год не поступало.
ООО «МЕДСКАН»	Низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (40,0 баллов из 100,0 баллов)	Оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2023	В период с 2023-2024 гг. планируется оборудовать прилегающую к учреждению территорию с учетом доступности для инвалидов. 30 марта 2023 г. установлены кнопки вызова персонала для лиц с ОВЗ.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
ГОБУЗ «Медицинский центр «Белая роза»	Средняя оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» значение	Проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части	2023	Администрацией учреждения регулярно проводятся мероприятия, направленные на повышение компетенции

	которой равно 87,3 баллов	этичного общения с получателями услуг.		сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг (организационные собрания с обсуждением и проработкой выявленных фактов неэтичного общения).
ГОБУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	Средняя оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» значение которой равно 87,3 баллов	Проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.	2023	За истекший период 2023 года в учреждении проведено 4 тренинга и 2 семинара, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.
ГОБУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	Средняя оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», значение которой равно 89,7 баллов.	Проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.	2023	В учреждении ежемесячно проводятся тренинги с персоналом, в части этичного общения с получателями услуг.
ГОБУЗ "Мурманская городская поликлиника № 1"	Средняя оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», значение которой равно 89,7 баллов.	Проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.	2023	Проводятся занятия с сотрудниками учреждения по проработке речевых модулей взаимодействия с пациентом при его обращении в регистратуру для записи на прием к врачу.
ГОБУЗ "Мурманская городская поликлиника № 2"	Средняя оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» значение которой равно 73,4 баллов	Проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.	2023	Штатным психологом регулярно проводятся тематические тренинги с администраторами регистратуры, направленные на повышение компетенций сотрудников в части этичного общения с получателями услуг.
ГОБУЗ "Мурманский областной"	Средняя оценка по критерию	Проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на	2023	Проводятся занятия с сотрудниками учреждения по

психоневрологический диспансер"	«Доброжелательность, вежливость работников организации», значение которой равно 87 баллов.	повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.		проработке речевых модулей взаимодействия с пациентом при его обращении в регистратуру для записи на прием к врачу.
ООО «Добрый доктор»	Средняя оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» значение которой равно 78,7 баллов	Рекомендуется проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.	2023	Этико-деонтологические нормы и правила в коллективе и с пациентами соблюдаются, но при необходимости также проводится устная беседа с руководителем. Сотрудники повышают свой профессиональный уровень, участвуют в конференциях, вебинарах.
ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск»	Низкая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (64, 7 баллов из 100,0 баллов)	Проведение тренингов или иных мероприятий, направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.	2023	Разработана стандартная операционная процедура «Сопровождение пациентов, получающих услугу МРТ», проведены тренинги, направленные на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск»	Низкая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (55,2 из 100,0 баллов)			Проводятся занятия с сотрудниками учреждения по проработке речевых модулей взаимодействия с пациентом при его обращении в регистратуру для записи на прием к врачу.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
ГБОУЗ «Медицинский центр «Белая роза»	Средняя оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» значение которой равно 72 балла.	Разработка и внедрение мероприятий, направленных на: - сокращение времени ожидания предоставления услуги и прием специалистов в соответствии с	2023	Среднее время проведения комплексного обследования в центре составляет 1,5 – 2 часа. Штат узких специалистов укомплектован на 100 %.

		<p>записью;</p> <ul style="list-style-type: none"> - расширение штата узких специалистов; - увеличение количества номерков к узким специалистам. 		<p>Расширить штат не представляется возможным в связи с ограничением площади учреждения.</p> <p>С октября 2023 года режим работы центра увеличен на 1 час, что позволило увеличить количество номерков к узким специалистам.</p>
<p>ГБУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 4»</p>	<p>Неудовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>Разработка и внедрение мероприятий, направленных на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сокращение времени ожидания предоставления услуги и прием специалистов в соответствии с записью; - расширение штата узких специалистов; - увеличение количества номерков к узким специалистам. 	<p>2023</p>	<p>В 2023 году реализованы следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прием врачей-специалистов ведется в соответствии с записью; - увеличено время приема и количество талонов к врачам-специалистам; - перераспределение процентного соотношения доли первичных талонов, записи к врачу в электронном виде; - еженедельный мониторинг выполнения критериев расписания врачебных приемов; - осуществляется контроль исполнения приказа по учреждению об организации записи на прием к врачу.
<p>ГБУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 5"</p>	<p>Средняя оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» значение которой равно 86,7 баллов</p>	<p>Разработка и внедрение мероприятий, направленных на сокращение времени ожидания предоставления услуги и прием специалистов в соответствии с записью.</p>	<p>2023</p>	<p>Увеличение доступности записи к «узким-специалистам» на 40% за счет увеличения количества слотов и разведения потоков пациентов.</p>

<p>ГБОУЗ "Мурманская городская поликлиника № 1"</p>	<p>Средняя оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» значение которой равно 88,4 баллов.</p>	<p>Разработка и внедрение мероприятий, направленных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на сокращение времени ожидания предоставления услуги и прием специалистов в соответствии с записью; - увеличение количества номерков к узким специалистам.- увеличение количества номерков к узким специалистам. 	<p>2023</p>	<p>Ведется постоянная работа, направленная на расширение штата узких специалистов.</p>
<p>ГБОУЗ "Мурманская городская поликлиника № 2"</p>	<p>Низкая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» значение которой равно 67,2 баллов</p>	<p>Разработка и внедрение мероприятий, направленных на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сокращение времени ожидания предоставления услуги и прием специалистов в соответствии с записью; - расширение штата узких специалистов; - увеличение количества номерков к узким специалистам. 	<p>2023</p>	<p>Проводится расширение штата узких специалистов путем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещения вакансий на единой информационно-цифровой платформе «Работа России» (www.trudvsem.ru), сайте поликлиники, сайте SuperJob, платформе «Факультетус»; - участия в ярмарках вакансий вузов; - размещения вакансий поликлиники на площадках вузов, заключение договоров о сотрудничестве; - заключение договоров о мерах социальной поддержки и трудоустройстве с лицом, обучающимся в ординатуре, заключившим договор о получении платных образовательных услуг по программе ординатуры.
<p>ГБОУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер"</p>	<p>Средняя оценка по критерию «Удовлетворенность</p>	<p>Разработка и внедрение мероприятий, направленных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на сокращение времени ожидания 	<p>2023</p>	<p>Ведется постоянная работа, направленная на расширение штата узких специалистов.</p>

	условиями оказания услуг», значение которой равно 83 балла.	предоставления услуги и прием специалистов в соответствии с записью; - на расширение штата узких специалистов; - увеличение количества номерков к узким специалистам.		
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск»	Низкая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значение которой равно 49,5 балла.	Разработка и внедрение мероприятий, направленных: - на сокращение времени ожидания предоставления услуги и прием специалистов в соответствии с записью; - на расширение штата узких специалистов; - увеличение количества номерков к узким специалистам.	2023	Ведется постоянная работа, направленная на расширение штата узких специалистов.