

**Итоговый отчет за 2019 год
о выполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 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 ходе реализации плана
1. Открытость и доступность информации об организации				
1) ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	Не соответствие информации о деятельности ГОАУЗ «ОГСП», размещенной на инфостендах в помещении и на официальном сайте организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Провести проверку размещённой информации на инфостендах в помещениях, и на официальном сайте, далее ее постоянно актуализировать	1 квартал 2019г. далее - постоянно	Проведена проверка размещенной информации на инфостендах в помещении, на официальном сайте. Информация контролируется и постоянно обновляется. Официальный сайт дополнен информацией в соответствии с нормативными актами, регламентирующими объем информации обязательной для сайта мед.организации, выведена кнопка «Горячей линии» и «Обращения граждан» Приобретен почтовый ящик для обращений граждан.
	Недостаточное количество на официальном сайте дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	Проверить и разработать недостающие сервисы на официальном сайте ГОАУЗ «ОГСП»	3 квартал 2019г.	На официальном сайте выведена кнопка «Горячей линии», «Обращения граждан», рубрика «Вопрос - ответ».
2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая	Неполная информация на общедоступных	Привести информацию о деятельности организации в соответствие с приказом	Март 2019г.	Информация о деятельности ГОАУЗ

поликлиника»	информационных ресурсах	МЗ РФ № 956н от 30.12.2014 г.		"Апатитская СП" на общедоступных информационных ресурсах приведена в соответствие с приказом МЗ РФ № 956н от 30.12.2014 г.
3) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»	Средняя удовлетворенность доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации	Провести обновление (актуализация) информации об организации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах в помещении, создать новые разделы отражающих деятельность организации в соответствии с установленными нормативно правовыми актами	Февраль 2019г. далее - постоянно	Проведена актуализация информации, размещаемой на сайте больницы, на информационных стендах в помещении обновления проводятся регулярно, по мере необходимости.
4) ООО «Санаторий «Тамара»	Замечаний нет	-	-	-
5) ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»	Неполная информация на общедоступных информационных ресурсах	Размещение на сайте ГОАУЗ МЦРБ информации по Диспансеризации Определенных Групп Взрослого населения (ДОГВН) (нормативная база результата диспансеризации за 2018 год)	Январь 2019г.	Размещена на официальном сайте ГОАУЗ МЦРБ информация по ДОГВН (нормативная база результата диспансеризации за 2018 г)
6) ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	Неполное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Привести содержание и наполненность стендов в помещении и официального сайта медицинской организации в соответствие с действующим законодательством	1 квартал 2019г.	Содержание и наполненность стендов в помещении и официального сайта медицинской организации приведено в соответствие с действующим законодательством
7) ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»	Средняя удовлетворенность качеством размещенной информации в помещениях и	Улучшение приемной информационной зоны: - электронный стенд с расписанием	3 кв. 2019г.	Электронный стенд размещён в холле регистратуры. Буркова, 17

	на сайте организации	работы специалистов		
		Улучшение навигации в учреждении.	2 кв. 2019г.	Ведутся работы по изготовлению информационных стендов указателей средств навигации для слабовидящих лиц.
		Улучшение информированности пациентов: - информирование о записи на прием (система уведомления о невозможности приема врача в ранее назначенное время); - удобство и простота оформления отказа от записи на прием или перезаписи к врачу;	3 кв. 2019г.	С целью улучшения доступности медицинской помощи плановое стоматологическое лечение осуществляется по принципу «санация полости рта», на все последующие повторные посещения пациентов назначают специалисты; сохранен график работы учреждения с 8.00 до 21.00 в летний период времени
8) ООО СГК «Изовела»	Не в полном объеме размещена информация о деятельности организации на информационных стендах и в сети Интернет на официальном сайте	Провести мониторинг и привести в соответствие информацию, размещенную на официальном сайте и на стендах в помещении	31.03.2019г.	Проводится регулярный мониторинг информации, размещенной на сайте и стендах, обновляется по мере необходимости
9) ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)	Низкий показатель размещения информации о деятельности организации на информационных стендах и в сети Интернет на официальном сайте	Разместить на сайте и информационных стендах информацию в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н	2019 год	
10) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»	Неполная информации о медицинской организации на	Внести недостающую информацию на официальный сайт.	Январь 2019г. далее -	Вся необходимая информация размещена.

	официальном сайте и на информационных стендах в помещениях	Проводить регулярное обновление официального сайта для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Своевременно размещать информацию на информационных стендах, видеомониторах	постоянно	Проводится регулярное обновление.
11) ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	Средняя удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети Интернет	Привести информацию в соответствие. Постоянно обновлять информацию о режиме работы учреждения, квалификации сотрудников, схемы проезда, копия свидетельства о постановке на учет, о гос. регистрации, прейскурант цен на платные услуги, информация о страховых компаниях, контролирурующих органах и др.	Февраль 2019г. далее - постоянно	учреждением производится постоянное обновление информации: сведения о режиме работы учреждения, квалификации сотрудников, схемы проезда, копия свидетельства о постановке на учет, о гос. регистрации, Прейскурант цен на платные услуги, информация о страховых компаниях, контролирующих органах и др.
12) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»	Средний уровень показателя удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте в сети «Интернет»	Проводить своевременную актуализацию сведений в соответствующих разделах официального сайта медицинской организации	До 31.03.2019г., далее - постоянно	Информация актуализирована
		Разместить в медицинской организации, в местах ожидания приема врачами, сведений о порядке предоставления услуг в медицинской организации и проводить их своевременную актуализацию		Информация размещена на стендах в холлах и коридорах структурных подразделения, на официальном сайте больницы

13) ООО «Национальный Диагностический Центр – Кандалакша»	Недостаточная удовлетворенность качеством размещенной информации в помещениях и на сайте организации	Размещение копий документов и необходимой информации на официальном сайте МО, а именно: лицензии, свидетельства о государственной регистрации, структуры и органов управления, графика приема граждан руководителями мед. организации (с указанием телефона и адреса эл. почты), Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ (последняя редакция)	до 01.03.2019г.	информация на сайте учреждения не размещена.
		Возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), размещение раздела «Часто задаваемые вопросы»	до 01.09.2019г.	Замечания устранены
14) ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»	Средняя удовлетворенность качеством размещенной информации в помещениях и на сайте организации	Проводить анализ актуальности и полноты предоставления информации как на сайте организации, так и в помещениях. Организовать приобретение стендов для размещения необходимой информации в подразделениях медицинской организации	Февраль 2019г.	Приобретены стенды для размещения необходимой информации для поликлиники г.Кола Проводится регулярный мониторинг информации, размещенной на сайте и стендах, обновляется по мере необходимости.
15) ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»	Средний показатель открытости и доступности информации о медицинской организации	Популяризация среди пациентов посещения и использования официального сайта медицинской организации путем размещения в вестибюле учреждения на видном месте наименования адреса сайта.	постоянно	Размещена в вестибюле учреждения на видном месте информация с адресом сайта
		Регулярное обновление сайта учреждения для повышения открытости	постоянно	Проводится регулярное обновление сайта

		и доступности информации о медицинской организации.		учреждения для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации
		Размещение информации на информационных стендах, видеомониторах.	постоянно	Вся необходимая информация размещена на стендах и видеомониторе в поликлинике с. Ловозеро
16) ООО «Колабыт (санаторий-профилакторий «Кольский»)	Неполное соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Привести в соответствие информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н) (в рамках оказания услуг по стоматологии общей практики по программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Апрель 2019	Приведена в соответствие информация о деятельности медицинских организаций, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами.
17) ООО «Санаторий «Лапландия»	Не в полном объеме размещена информация о деятельности организации на информационных стендах и в сети Интернет на официальном сайте	Своевременная актуализация информации по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи. Обеспечение информационной открытости санатория путем размещения достоверной информации на официальном сайте организации, в	Февраль 2019г. далее - постоянно	Информация обновляется постоянно

		сети Интернет, средствах массовой информации		
18) ООО «СТОМАДЭНТ»	Низкий показатель размещения информации о деятельности организации на информационных стендах и в сети Интернет на официальном сайте	Сайт находится в разработке. На обновленном сайте будет размещена информация в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н	2019 год	
19) ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»	Средняя удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Проводить анализ актуальности и полноты предоставления информации, в том числе информации: - о правах пациентов; - о времени и месте приема граждан по личным вопросам; - о вышестоящих и/или контролирурующих организациях; - о предоставлении бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; - о правах и порядке обращений граждан в медицинскую организацию, в том числе по вопросам некачественного оказания медицинской помощи; - о работе специалистов (ФИО специалиста, № кабинета, время приема); - о перечне платных медицинских услуг, в том числе, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке оплаты; Обеспечить бесперебойную работу и регулярное обновление информации на	Февраль – апрель 2019г.	Проведен анализ актуальности и полноты предоставления информации, в том числе информации: - о правах пациентов; - о времени и месте приема граждан по личным вопросам; - о вышестоящих и/или контролирующих организациях; - о предоставлении бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; - о правах и порядке обращений граждан в медицинскую организацию, в том числе по вопросам

		официальном сайте ЦРБ в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н.		<p>некачественного оказания медицинской помощи;</p> <p>- о работе специалистов (ФИО специалиста, № кабинета, время приема);</p> <p>- о перечне платных медицинских услуг, в том числе, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке оплаты;</p> <p>Обеспечить бесперебойную работу и регулярное обновление информации на официальном сайте ЦРБ в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н.</p>
2. Комфортность условий предоставления услуг				
1) ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	Нехватка кулеров с питьевой водой	Приобрести кулеры и баллоны с питьевой водой	4 квартал 2019г.	Приобретение планируется в декабре 2019 года.
	Необходимо более просторное помещение	В связи с тем, что медицинское учреждение находится на 1 этаже жилого здания, расширение невозможно.		
	Нехватка талонов при записи через интернет	Вести мониторинг соотношения талонов при выдаче через интернет, лично при обращении в регистратуру, по телефону	Постоянно	Постоянно ведётся мониторинг при выдаче талонов через интернет, лично при обращении в регистратуру, по телефону. Количество талонов, подлежащих выдаче через интернет, увеличено с 30%

				до 40% от общего количества первичных талонов.
2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»	Нехватка квалифицированных специалистов	Привлечение выпускников медицинских ВУЗов, молодых специалистов посредством участия в Ярмарках вакансий и через сеть Интернет	Постоянно	С сентября 2019 г. Выпускник СГМУ (г. Архангельск), обучавшийся по целевому направлению, направлен в ординатуру по специальности «стоматология хирургическая».
	Нет ремонта тамбура и первого этажа	Ремонт тамбура и первого этажа будет произведен при наличии финансовых средств	2019г.	Ремонт тамбура и первого этажа не проведен в связи с недостатком средств, планируется на 1 полугодие 2020 г.
	Не работает терминал по выдаче номерков	Приобрести инфомат при наличии финансовых средств	2019г.	Инфомат не приобретен в связи с недостатком средств, планируется на 2 полугодие 2020 г.
3) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»	Удлинено время ожидания предоставления услуги	Сократить время ожидания предоставления услуг до минимума	постоянно	Осуществляется регулярный контроль за предоставлением услуг
	Не своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации	Провести работа с врачами и средним медицинским персоналом для своевременности предоставления медицинской услуги	постоянно	Заведующими городской и детской поликлиник, заместителем Главного врача по медицинской части осуществляется еженедельный контроль за сроками нахождения пациентов в очереди к узким специалистам, на госпитализацию, диагностические исследования (КТ, МРТ).

				Трудности: по проведению КТ, МРТ превышаются сроки ожидания более 30 дней (в среднем срок ожидания около 72 дней); ангиохирург, нейрохирург - ожидание очереди с января 2019г.; взрослый невролог – ожидание около 2 мес.
4) ООО «Санаторий «Тамара»	Замечаний нет	-	-	-
5) ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»	Отсутствие места для работы врачей	Организовать ординаторскую для терапевтической службы	Март 2019г.	Организована ординаторская для терапевтической службы
	Периодическое отсутствие средств гигиены в санитарно-гигиенических помещениях	Произвести закупку антивандальных запирающихся диспансеров	1-2 квартал 2019г.	Средства гигиены закуплены в апреле 2019 года
	Неудобные стулья у открытой регистратуры в детской поликлинике	Произвести закупку удобных кресел для посетителей регистратуры детской поликлиники	В течение 2019г.	Стулья заменены на мягкие кресла в мае 2019 года
	Провести косметический ремонт в больнице	Сделать косметический ремонт отделений по плану	2019-2020гг.	Проведен капитальный ремонт терапевтического отделения. Идет косметический ремонт в эндоскопическом кабинете, смотровом кабинете хирургического отделения. Планируется ремонт в ОАР.
	Недостаточный контроль качества блюд	Следить за соблюдением натуральных норм питания, контроль качества закупаемых продуктов питания, контроль качества приготовления пищи	Постоянно	Нормы питания, контроль качества закупаемых продуктов питания и приготовления пищи соблюдаются
	Оборудовать буфет на втором этаже	Буфет оборудован, меню состоит из разнообразных блюд	Декабрь 2018г.	Буфет оборудован в декабре 2018г., меню

				состоит из разнообразных блюд
6) ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	Удлиненное время ожидания предоставления услуги. Нехватка квалифицированных специалистов.	Провести работу по укомплектованию врачебными кадрами	Постоянно	<p>Вакансии публикуются в городских газетах, размещены на официальном сайте поликлиники, hh.ru, avito.ru; трудвсем.рф.</p> <p>25.03.2019 г. приняли очное участие в ярмарке вакансий в ФГБОУ ВО «Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет им. ак. И.П. Павлова</p> <p>Проведена оптимизация составления расписания приема специалистов в МИС Ариадна и ее отображения на информационных ресурсах (оперативно корректируется по мере необходимости)</p> <p>Сроки ожидания: Электронная запись производится на 2 недели вперед – максимальный срок ожидания 14 дней; При записи в регистратуре в лист ожидания (при отсутствии талонов): время ожидания на -плановое лечение зубов: взрослые – до 5 месяцев, дети – до 1</p>

			<p>месяца; -на плановое удаление зубов: взрослые – 2 недели; дети – назначение в день обращения. Осмотр стоматолога (консультация) - максимальный срок ожидания 2 недели. Лица, указанные в приложении № 5 ТППГ), беременные женщины, престарелые (старше 70 лет) назначаются в день обращения. Оказание помощи при острой боли осуществляется в день обращения в порядке общей очереди с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00, в субботу с 08:30 до 15:30 Причины отрицательной динамики численности врачей: 1.В период с января по июль 2019 года уволилось 4 врача. Причинами увольнения явились выход на пенсию и перемена места жительства. 2. За период с начала текущего года в учреждение было предоставлено резюме 7 специалистами. Однако</p>
--	--	--	---

				вследствии недостаточной экономической мотивации (отсутствие единовременных денежных выплат при трудоустройстве на квотируемые рабочие места, невысокий уровень заработной платы) молодые специалисты не заинтересованы в трудоустройстве в нашем регионе.
	Нет отдельного помещения для ожидания детей	Составлена смета расходов на текущий ремонт детского кабинета и холла для ожидания (письмо для финансирования направлено в Министерство здравоохранения Мурманской области на согласование)	По мере финансирования	По результатам закупки заключен договор с ООО «АртМастер» на текущий ремонт детского кабинета и холла ожидания, дата ввода кабинета в эксплуатацию 01.11.2019 г.
	Узкие проходы в коридорах	Расширение проходов в коридорах не представляется возможным, т.к. поликлиника расположена в жилом доме, который является памятником культурного наследия.		
7) ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»	Недостаточная удовлетворенность комфортностью зоны ожидания	Улучшение условий пребывания в учреждении: - установка телевизоров в зонах ожидания; - обеспечение достаточного количества сидячих мест;	4 кв.2019г.	С целью улучшения условий комфортности пребывания проведен ремонт санитарно-гигиенического узла для пациентов в стоматологическом отделении №1; С целью повышения доступности неотложной стоматологической помощи детскому населению организована работа

				дежурного приема в детском стоматологическом отделении в две смены
8) ООО СГК «Изовела»	Устаревшая мебель	Частично заменить мебель	30.06.2019г.	Закуплены журнальные столики в номера, произведена перетяжка медицинских кушеток, стульев, в фитобаре установлен новый диван с мягкими креслами
9) ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)	Замечаний нет	-	-	-
10) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»	Недостаточная удовлетворенность комфортности предоставления услуг	Совершенствовать материально техническую базу согласно современным требованиям с учетом мнения и рекомендаций получателей. Собрать заявки от заведующих отделениями, определить необходимость в оборудовании, представить обобщенную заявку в министерство здравоохранения Мурманской области.	2019-2021гг.	В настоящее время проводятся закупки необходимого оборудования
	Удлинено время ожидания предоставления услуги	Сократить время ожидания предоставления услуг до минимума. Разделить потоки первичных и повторных больных, проходящих предварительные и периодические осмотры, диспансеризацию. Предоставлять платные услуги в специально выделенное время. Проводить с сотрудниками медучреждения занятия по курированию пациентов с тяжелой патологией	В течение года	Потоки посетителей поликлиники разделены по временному фактору. Составлен план проведения занятий по курированию пациентов с тяжелой патологией.
	Нехватка	Принять на работу специалистов, в т.ч.	2019г.	Размещены объявления на

	квалифицированных специалистов	детского невролога. Проводить активную работу по привлечению специалистов. Размещение информации в общероссийском банке вакансий на сайте Федеральной службы по труду и занятости. Регулярно обновлять информацию о вакансиях на сайтах в сети «Интернет». Выезжать в учебные учреждения профессионального медицинского образования для привлечения специалистов. Составить график прохождения курсов повышения квалификации.	Далее - постоянно	сайтах по трудоустройству, приглашаются специалисты на ярмарках вакансий.
	Отсутствие возможности предварительной записи на прием к врачу общей практики по записи	Организовать возможность приема по предварительной записи в амбулатории п. Спутник	Январь 2019г.	Организован прием по предварительной записи.
	Нехватка талонов при записи через интернет	Открыть электронную запись на сайте Госуслуги.ру круглосуточно. Вести мониторинг соотношения талонов при выдаче через интернет, лично при обращении в регистратуру, по телефону.	Январь 2019г.	Запись осуществляется по телефонному звонку в регистратуру, в инфомате у регистратуры, по личному обращению к регистратору, на сайте gosuslugi.ru в личном кабинете круглосуточно, на сайте ГОБУЗ «Печенгская ЦРБ» http://pcrb.polarmed.ru круглосуточно.
	Нехватка медикаментов для работы стоматолога	Получить заявку от заведующего отделением, разработать техническое задание, провести закупку	Январь 2019г. далее - постоянно	Проведена закупка
	Нехватка кулеров с питьевой водой	Приобрести кулер с питьевой водой для пациентов.	По мере финансирования	Установлены кулеры в поликлиниках

	Неудобные сидения в помещениях	Заменить сидения более удобными.	По мере выделения финансовых средств	Получили новые сидения в количестве 53 штук. Производим частичную замену сидений, на более комфортные.
	Отсутствие средств гигиены в санитарно-гигиенических помещениях	Усилить контроль за наличием средств гигиены в санитарно-гигиенических помещениях.	ежедневно	Проводится ежедневно
11) ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	Минимальный балл показателя своевременности предоставления медицинской услуги.	Увеличить число первичных номерков, Провести регулирование потоков средним медицинским персоналом.	До конца 2019г.	1. В амбулаторно-поликлиническом звене: - Обучено специалистов на циклах ПК в 2019 году: ЭВН – 4 врачей, основы профпатологии, проведение мед.осмотров – 2 врачей. - ведется выездная работа в отдаленных поселках: Поезд Здоровья в отдаленных поселках – 25-26 апреля 2019 года, выезд бригад силами учреждения; - выездная работа по обслуживанию ветеранов и инвалидов ВОВ, - регулирование потоков средним медицинским персоналом, - совместное мероприятие с АКЦСОН, приуроченное к Дню инвалида; - обучение врачей на циклах проф. переподготовки с целью совмещения профессий,
	Увеличено среднее время ожидания предоставления услуги	Провести обучение специалистов на циклах профессиональной переподготовки в 2019 году. Проводить: - выездные работы в отдаленных поселках: Поезд Здоровья в отдаленных поселках – 2 раза в год, выезд бригад силами Учреждения – 4 раза в год; - выездную работу по обслуживанию ветеранов и инвалидов ВОВ. - регулирование потоков средним медицинским персоналом.	До конца 2019г.	

				<ul style="list-style-type: none"> - сокращение очередей в поликлиниках, 2. В стационаре: <ul style="list-style-type: none"> - Обучено специалистов на циклах ПК в 2019 году: ЭВН – 4 врачей, - контроль качества закупаемых продуктов; - ежедневный контроль качества приготовления пищи; - обучение специалистов на циклах ДПО, участие в семинарах, проводимых МООД, иными мед. учреждениями, - привлечение совместителей. - контроль производственной среды в соответствие с утвержденным графиком, - усиление контроля соблюдения законодательства со стороны администрации, разработка внутренних локальных нормативных актов (от 11.01.2019г. № 6 «Об организации деятельности, связанной с лекарственным обеспечением на 2019 г».)
	Недостаточная удовлетворенность	- Совместное мероприятие с АКЦСОН, приуроченное к Дню инвалида;	До конца 2019г.	Запланировано на 3 декабря совместное с АКЦСОН

	<p>комфортностью предоставления услуг</p> <p>Нехватка квалифицированных специалистов</p> <p>Неудовлетворенны питанием в медицинской организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Обучение врачей на циклах проф. переподготовки с целью совмещения профессий, - Сокращение очередей. - Привести в соответствии с САНПиН коечный фонд. - Провести текущие ремонты, заменить оконные блоки в стационаре, детской поликлинике. - Проводить контроль качества закупаемых продуктов, ежедневно контролировать качество приготовления пищи, проводить контроль производственной среды в соответствии с утвержденным графиком. 		<p>собрание для решения «назревших» вопросов взаимодействия служб.</p> <p>В сентябре-декабре 2019 года на циклах профпереподготовки новым специальностям обучены 4 врача: кардиология, гериатрия, функциональная диагностика, ультразвуковая диагностика.</p> <p>Отделение сестринского ухода (г. Кировск) лицензировано как отделение паллиативной медицинской помощи (на 10 коек).</p> <p>Ремонт Лечебного корпуса в г. Кировск (1-2-3 этажи) (пр. Ленина, 26Б) – срок исполнения 01.10.2020, разработка ПСД на капитальный ремонт здания Лечебного корпуса (4-7 эт.): г. Кировск, пр. Ленина, 28.</p> <p>В соответствии с внутренним нормативным актом пробы питания в Учреждении проводятся ежедневно: в рабочие дни – зам.гл.врача по лечебной работе Долговой Е.Н., в нерабочее время – дежурным терапевтом.</p>
--	---	--	--	--

12) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»	Удлинение среднего времени ожидания предоставления услуги; минимальный балл показателя своевременности предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации. Нехватка квалифицированных специалистов	Сокращение сроков ожидания до нормативов, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	постоянно	Ведение листов ожидания диагностических исследований на базе Кандалакшской ЦРБ и других медицинских организаций для пациентов Кандалакшской ЦРБ. Направление пациентов на исследования в областные медицинские организации, Узловую больницу на ст.Кандалакша.
		Привлечение на работу участковых терапевтов, врачей общей практики, специалистов по УЗИ, невролога, онколога, эндокринолога	В течение 2019г.	Размещены вакансии на сайте учреждения, в Центре занятости населения, во Всероссийском банке вакансий, на портале Работа в России, регулярно осуществляются выезды на «Ярмарки вакансий» в медицинские университеты различных городов. Работает программа «Земский доктор», «квотируемые рабочие места», материальная поддержка приглашенных специалистов со стороны муниципальной администрации
		Заключение договора на оказание диагностических услуг (ФГДС, ФКС, ирригоскопия и др.) для пациентов ГОБУЗ «Кандалакшская ЦРБ» с НУЗ «Узловая больница на ст. Кандалакша»	31.01.2019г.	Заключено соглашение на проведение исследований с НУЗ «Узловая больница ст.Кандалакша»: ФГДС – 405, ФКС – 95, УЗИ ОБП –

				60, УЗИ щитовидной железы – 100, ХМЭГК -100, СМАД – 80, рентгеноскопия желудка – 20, ирригоскопия - 20
	Низкий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг	Перевод филиала взрослой поликлиники в микрорайоне Нива – 3 в отремонтированные помещения корпуса стационара	По мере выделения финансовых средств до 2021г.	Размещена закупка на услуги по изготовлению сметной документации на текущий ремонт
		Ремонт 1 этажа взрослой поликлиники г. Кандалакша с созданием «открытой регистратуры»	По мере выделения финансовых средств	Осуществляется подготовка технического задания на проектирование 1 этажа
		Подготовка проектно-сметной документации для ремонта отделения реанимации ГОБУЗ «Кандалакшская ЦРБ»	До 15.02.2019г.	Выполнена проектно-сметной документации на ремонт отделения реанимации
		Ремонт детского соматического отделения ГОБУЗ «Кандалакшская ЦРБ»	По мере финансирования	
13) ООО «Национальный Диагностический Центр – Кандалакша»	Замечаний нет	-	-	-
14) ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»	Удлинение среднего времени ожидания предоставления услуги; минимальный балл показателя своевременности предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации Нехватка квалифицированных	Оптимизировать составления расписания приема специалистов, своевременная коррекция по необходимости. Приобрести УЗИ аппарат экспертного класса и оборудования для эндоскопических исследований. Принять на работу врача-офтальмолога, врача-невролога, врача-эндокринолога.	Декабрь 2019г.	Проведена оптимизация составления расписания приема специалистов в МИС Ариадна и ее отображения на информационных ресурсах (оперативно корректируется по мере необходимости) фактический срок исполнения январь 2019

	специалистов.			Закончен капитальный ремонт 1 этажа по концепции открытая регистратура, основного структурного подразделения ЦРБ оказывающего помощь в амбулаторных условиях поликлиники г.Кола
15) ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»	Низкая доступность записи на прием через интернет	Повышение доступности обратной связи с пациентами, актуализирование услуги через запись в интернете, инфомат в медицинской организации.	постоянно	Произведена техническая коррекция записи посредством сети интернет, установлен инфомат в поликлинике п. Ревда.
	Недостаточное количество квалифицированных специалистов	Привлечение врачей-специалистов посредством выезда на «Ярмарки вакансий», распределения в медицинских высших учебных заведениях. Функционирование программы «Земский доктор», «Арктический доктор».	постоянно	На 2019г запланирован приезд двух врачей по программе «Арктический доктор», одного врача по программе «Земский доктор». Представители ГОБУЗ «ЛЦРБ» активно участвуют на «Ярмарке вакансий».
	Низкий уровень работы с обращениями, жалобами пациентов	Проводить работу с обращениями, жалобами граждан с проведением очных врачебных комиссий	постоянно	Сформирована служба дежурных администраторов в лице главного врача, ее заместителей (по лечебной части, заведующих поликлиник), в регистратуре на стенде размещен график дежурных администраторов, на сайте

				ГБУЗ «ЛЦРБ» размещены контакты «горячей линии».
Нет ремонта в поликлинике	Провести ремонт регистратуры с открытием «Доброжелательной регистратуры», ремонты кабинетов врача-офтальмолога, стоматолога, оборудование кабинета неотложной помощи	1 квартал 2019г.	Проведен ремонт регистратуры поликлиники п. Ревда с открытием «Доброжелательной регистратуры», вс. Ловозеро ведется формирование сметы, сроки ввода запланированы до конца 2019г, осуществлен ремонт кабинета врача-офтальмолога, оборудован кабинет неотложной помощи.	
Низкий показатель направления пациентов на обследование в учреждения областного уровня	Введение программы электронной записи пациентов на консультации и обследования в областные учреждения. Привлечение врачей-специалистов областного уровня в рамках «Поезда здоровья»	Постоянно 2 раза в год	Осуществляется электронная запись пациентов на консультации и обследования в областные учреждения. Проводится привлечение врачей-специалистов областного уровня в рамках «Поезда здоровья»	
Нехватка диагностического оборудования в медицинском учреждении	Приобретение нового рентгенологического оборудования	2019-2020 гг.	Поставка рентгенодиагностического комплекса на 3 рабочих места (опубликовано извещение в ЕИС, идет прием заявок до 17.06, аукцион состоится 21.07.) Поставка наркозно-дыхательного аппарата	

				(аукцион 21.06)
16) ООО «Колабыт (санаторий-профилакторий «Кольский»)	Замечаний нет	-	-	-
17) ООО «Санаторий «Лапландия»	Замечаний нет	-	-	-
18) ООО «СТОМАДЭНТ»	Замечаний нет	-	-	-
19) ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»	Недостаточная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг:	Совершенствовать материально-техническую базу ЦРБ согласно современным требованиям, с учетом мнения и рекомендаций получателей услуг.	В течение года	Проводится работа по совершенствованию материально-технической базы ЦРБ согласно современным требованиям, с учетом мнения и рекомендаций получателей услуг.
	- обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием);	Обеспечить строгий контроль за своевременностью проведения закупки лекарственных средств и расходных материалов -анализ исполнения заявок: по наличию препаратов в аптеке, по выписке препаратов врачами, остаткам, дефектуре -проведение экспертизы качества выписки рецептов: обоснованность, соответствие стандартам, наличие рецептов на контроле, обеспечить качество лечебного питания в стационаре	В течение года	Обеспечен контроль дефектуры в аптеке, организована своевременная закупка ЛП, ИМН и лечебного питания согласно заявкам отделений и ЛПУ, проведено информирование врачей о наличии препаратов при выписки рецептов, также проводится экспертиза выписанных рецептов, осуществлена работа с информационными письмами Росздравнадзора по качеству ЛП, ИМН и лечебному питанию, активно внедряется система маркировки и мониторинга

	<p>- отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на сайте Госуслуги.ру, при обращении в медицинскую организацию);</p>	<p>1. Обеспечение возможности записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащими врачами на приеме при посещении 2. Внедрение контактного центра Аккумуляция единой записи на прием к врачам, диагностические исследования и плановую госпитализацию. 3. Обеспечение работы амбулаторно-поликлинических подразделений по шестидневной рабочей неделе, неукоснительное соблюдение графика работы специалистов</p>	<p>В течение года</p>	<p>движения ЛП. 1. Обеспечена возможность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащими врачами на приеме при посещении 2. Внедряется контактный центр, аккумуляция единой записи на прием к врачам, на диагностическое исследование и плановую госпитализацию. 3. Обеспечена работа амбулаторно-поликлинических подразделений по шестидневной рабочей неделе, соблюдается график работы специалистов 4. В плане с августа 2019 проведение ДД в субботние дни.</p>
	<p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарные условия.</p>	<p>Усилить работу заведующих структурными подразделениями при проведении внутреннего контроля качества в разделе нарушений лечебных мероприятий и производить оценку результатов деятельности работника согласно показателям и критериям оценки эффективности деятельности.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Усилен контроль заведующими структурных подразделений при проведении внутреннего контроля качества в разделе нарушений лечебных мероприятий и произведена оценка результатов деятельности работников согласно показателям и</p>

				критериям оценки эффективности деятельности. В соответствии с санитарными нормами детская поликлиника оборудована специальными комнатами, детскими комнатами для матери и ребёнка, игровыми зонами для детей, планируется установка кулеров
	Не своевременность предоставления медицинской услуги	Обеспечить сроки предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	В течение года	Для соблюдения сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с ТППГ администрацией ГОБУЗ «ЦРБ ЗАТО г. Североморск» проведены следующие мероприятия: 1. Организация работы Call – центров 2. Закупка компьютерной техники для дооснащения рабочих мест. 3. Централизация записи и ведение листов ожидания на запись к врачам-специалистам и на исследования. 4. Организация оказания неотложной медицинской помощи в поликлиниках. 5. Разделения потоков, маршрутизации пациентов.

3. Доступность услуг для инвалидов

<p>1) ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»</p>	<p>Низкий уровень доступности услуг для инвалидов</p>	<p>Приобретение технических средств адаптации: - информационное табло - выравнивание горизонтальной площадки у пандуса - нанести контрастную маркировку на проступь крайних ступеней. Ремонтные работы: - санитарно-гигиенического помещения Приобретение технических средств адаптации: - мнемосхема - откидной поручень - крючки для костылей и тростей Дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также объемными изображениями</p>	<p>По мере выделения финансовых средств, в соответствии с планом до 2030г.</p>	<p>Выполнено выравнивание горизонтальной площадки у пандуса</p>
<p>2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»</p>	<p>Отсутствие адаптированных лифтов для маломобильных пациентов</p>	<p>В связи с отсутствием финансовых средств замена лифта на адаптированный невозможна. Для передвижения маломобильных пациентов имеются сменные кресла-коляски.</p>		
<p>3) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»</p>	<p>Недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Оборудовать стоянку для инвалидов. Провести работы по дублированию звуковой и зрительной информации. Планируется заключить договор с сурдопереводчиком. Запланирована разработка инструкций и обучение работников</p>	<p>По мере выделения финансовых средств, в соответствии с планом до 2030г.</p>	<p>Мероприятия проводятся согласно плану поэтапного повышения уровня доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и предоставляемых услуг: в городской поликлинике запущен удобный, безопасный лифт с таблицей Брайля и звуковым сопровождением; расширен и оборудован туалет по программе</p>

				доступная среда; лестничные пролеты оборудованы дополнительными перилами.
4) ООО «Санаторий «Тамара»	Нет альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	В ходе проверки сайт с альтернативной версией официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению находился в разработке. Проводить анализ актуальности и полноты предоставленной информации на сайте.	В ноябре 2018 года запущена версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.	В настоящее время на официальном сайте санатория функционирует версия просмотра сайта в режиме «для слабовидящих»
5) ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»	Нет навигации в отделении реабилитации	Разработать навигацию для инвалидов в отделение реабилитации	Январь 2019г.	В январе 2019 г. разработана навигацию для инвалидов в отделение реабилитации.
6) ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	- Размещение тактильной информации об учреждении рядом с входной дверью со стороны дверной ручки - Нанесение контрастной маркировки на проступь крайних ступеней - Установка переговорного устройства (кнопки вызова персонала) перед крыльцом	01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)	
		- Установка информации о направлении пути движения к зонам целевого назначения и туалету - Нанесение контрастной маркировки на проступь крайних ступеней и выступающие предметы	01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)	

		<ul style="list-style-type: none"> - Установка информации при входе в помещения со стороны дверной ручки с дублированием рельефными знаками - Нанесение маркировки зон открытия дверей 	01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)	
		<ul style="list-style-type: none"> - Размещение информации о туалете со стороны дверной ручки с дублированием рельефными знаками - Установка кнопки вызова персонала в туалетной кабинке - Установка информации рядом с входом о контактном номере сотрудника, который может открыть туалет 	01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)	
		Дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также объемными изображениями	01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)	
7) ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»	Недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Выполнение плановых мероприятий по программе «Доступная среда»	4 кв.2019г.	Для лечения не мобильных групп населения организована услуга выезда специалиста на дом. Для пациентов передвигающихся в инвалидной коляске предусмотрен специально оборудованный кабинет в отделении №2, а также туалетная комната.
8) ООО СГК «Изовела»	Отсутствие пандусов	Разработать проект по оборудованию входных групп пандусами	31.12.2019г.	
9) ООО «Тирвас» (санаторий-	Замечаний нет	-	-	-

профилакторий «Гирвас»)				
10) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов Трудность подъема по лестнице в амбулатории п. Печенга, п. Корзуново, п. Спутник.	Установить звонок вызова для помощи инвалидам в указанных амбулаториях.	I полугодие 2019г.	Установка звонков в амбулаториях п. Печенга, п. Корзуново, п. Спутник, будет произведена до 31.11.2019 г. Для оказания работниками организации помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги (услуг) на объекте, написаны и размещены при входе в здание объявления с указанием номера телефона.
11) ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	Недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Произвести устройство опорных поручней - поликлиника (г. Кировск).	3 квартал 2019г.	На 2020 год запланированы ремонтные работы на 2-4 этаже поликлиники, в 2019 году работы по устройству опорных поручней не производились
		Сделать ремонт помещений стационара с учетом условий доступности для инвалидов.	До конца 2019г.	Ремонт Лечебного корпуса в г. Кировск (1-2-3 этажи) (пр. Ленина, 26Б) – срок исполнения 01.10.2020
12) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»	Средний уровень доступности услуг для инвалидов	Оборудование входных групп пандусами поликлиник Терского и Зеленоборского филиала, общей врачебной практики в г. Кандалакша, стоматологической поликлиники	По мере финансирования	Составлены Паспорта доступности, согласованы с обществом инвалидов, направлены в Министерство здравоохранения МО
		Оборудование входных групп пандусами при переводе филиала взрослой поликлиники в микрорайоне		Рассматривается приобретение «шагающего» транспортера

		Нива – 3 в отремонтированные помещения корпуса стационара		
		Текущий ремонт специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений в отделениях стационара		
		Дублирование навигационных надписей во взрослой поликлинике, филиала взрослой поликлиники в микрорайоне Нива – 3 рельефно-точечным шрифтом Брайля.	В течение года	Размещены планы 1 и 2 этажа взрослой поликлиники, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля
13) ООО «Национальный Диагностический Центр – Кандалакша»	Недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Произвести дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	до 31.12.2019г.	С апреля 2019 года в учреждении проводятся ремонтные работы. Недостатки устранены
14) ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»	Недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Организовать приобретения необходимого оборудования, для повышения уровня доступности инвалидов и других маломобильных групп населения объекта предоставляемых услуг ("дорожная карта" объекта) в соответствии с установленным порядком.	По мере выделения финансовых средств, в соответствии с планом до 2030г.	Реализованы мероприятия по организации доступной среды для маломобильных групп населения на 1 этаже поликлиники г.Кола (расширен дверной проем входной группы, установлена тактильная и звуковая навигация, звуковая сигнализация, организована санитарная комната для для маломобильных групп населения)
15) ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых врачей терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому.	постоянно	Повышается доступность медицинской помощи на дому, включая участковых врачей терапевтов и узких специалистов, увеличен процент активных

				посещений на дому.
		Повышение уровня доступности медицинской помощи при обращении в медицинскую организацию вне очереди.	постоянно	Повышен уровень доступности медицинской помощи при обращении в медицинскую организацию вне очереди.
		Организация «Горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи инвалидам.	1 раз в квартал	Организована «Горячая линия» по вопросам оказания медицинской помощи инвалидам 8 921-164-15-45
		Размещение информации о медицинской помощи инвалидам на сайте учреждения, информационных стендах, видеомониторе.	постоянно	Размещена информация о медицинской помощи инвалидам на сайте учреждения, информационных стендах, видеомониторе (с. Ловозеро)
	Низкий показатель наличия в организации оборудованных входных пандусов, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.	Устранение перепадов высоты пола и неровностей покрытия на пути следования инвалидов, доведение до норм всех порогов дверных проемов. Специальное оборудование санитарно-гигиенических помещений, расширение дверных проемов. Возведение оборудованного входного пандуса со стороны приемного покоя.	По мере выделения финансовых средств до 2021г.	Установлен подъемник в поликлинике с. Ловозеро в июле 2019 г.
16) ООО «Колабыт (санаторий-профилакторий «Кольский»)	Замечаний нет	-	-	-
17) ООО «Санаторий «Лапландия»	Низкий уровень доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Создание комфортных условий для пребывания пациентов в санатории, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями.	По мере финансирования до 2020г.	Вся деятельность проводится в соответствии с принципами этики и деонтологии. При

		Создание безбарьерной среды, согласно государственной программе «Доступная среда» 2015 – 2020г.г.		необходимости психологической помощи, в том числе пациентам с ограниченными возможностями, проводятся консультации психолога. При планировании культмассовых мероприятий учитывается возможность участия в них пациентов с ограниченными возможностями
18) ООО «СТОМАДЭНТ»	Низкий уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями	Помещение арендуется. Ведутся переговоры с владельцем помещения о создании условий для лиц с ограниченными возможностями.	31.12.2019г.	
19) ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»	Низкий уровень доступности услуг для инвалидов	Обеспечить в полной мере инвалидам и другим маломобильным группам получателей услуг беспрепятственный доступ к объектам и услугам ЦРБ, в том числе на стоянке для автомобилей. Обозначить места стоянки для автомобилей для инвалидов. Оборудовать территорию, входные зоны с учетом требований доступности, изыскать возможность приобрести специальное оборудование для лиц с нарушением слуха и зрения.	В течение года	Для инвалидов и других маломобильных групп обеспечен беспрепятственный доступ к объектам (услугам) ЦРБ: обозначены места на стоянке для автомобилей, входные зоны оборудованы с учётом требований доступности. В рамках программы «Доступная среда» в городской поликлинике запланирован ремонт туалета, гардероба, приобретение специального оборудования для лиц с нарушениями слуха и зрения,

				специализированная навигация, для инвалидов – колясочников планируется приобретение ступенькохода.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы				
1) ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	-	-	-	-
2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»	-	-	-	-
3) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»	Средняя удовлетворенность работниками учреждения	Провести мероприятия по обеспечению и созданию всех необходимых условий для психологической безопасности и комфортности в ОЦГБ, на установление взаимоотношений медицинских работников с пациентами. Проведение лекций/семинаров по вопросам этики и деонтологии с работниками ОЦГБ.	Постоянно	Каждую среду проводится врачебно-сестринские конференции с обсуждением проблем и поиск путей их решения. Беседы, направленные на предупреждение профессионального выгорания
4) ООО «Санаторий «Тамара»	Замечаний нет	-	-	-
5) ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»	Неудовлетворенное отношение персонала к пациентам	Усилить контроль над отношением персонала к пациентам. Проведение врачебных и сестринских конференций, семинаров, собраний трудовых коллективов, посвященных соблюдению норм этики и деонтологии	В течение 2019г.	Работа проводится постоянно На врачебно-сестринских конференциях рассматриваются вопросы этики и деонтологии
	Низкий уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Обращать внимание на жалобы пациентов. Проводить постоянную работу с персоналом по вопросам этики и деонтологии; разбор каждого обращения по факту не корректного	В течение 2019г.	Работа проводится постоянно Проводится разбор каждого обращения пациента по некорректному

		обращения с пациентами.		обращению медицинских работников
		1.1 разработка правил общения сотрудников учреждения с пациентами	2019г.	Проведена конференция с персоналом о правилах общения с пациентами
		Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии.	1 раз в 2 месяца	В соответствии с планом проводится конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии.
		Проведение для сотрудников семинаров о правах пациента, основываясь на требованиях Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»	1 раз в квартал	Ежеквартально проводятся семинары о правах пациентов
		1.2 обеспечение сотрудников корпоративными бейджам	2019г.	Сотрудники обеспечены корпоративными бейджами
6) ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	Своевременный разбор обращений граждан с принятием решений по устранению	Постоянно	<ul style="list-style-type: none"> - Ежедневно по вторникам проводится личный прием граждан главным врачом, при необходимости приём осуществляется в день обращения; - Ежемесячно утверждается график дежурных администраторов для своевременного реагирования на обращения граждан; - в регистратурах отделения

			<p>общей практики и ортопедического отделения имеются бланки для обращений граждан;</p> <ul style="list-style-type: none">- в фойе регистратур установлены «Ящики для обращений»;- Организована работа «Горячей линии»;- организована работа обратной связи на официальном сайте и группе в социальной сети Вконтакте;- 1 раз в месяц проводятся врачебные совещания, на которых разбираются обращения граждан;- проводится мониторинг изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи: за 1, 2 кв. 2019 г. – участвовало в анкетировании 736 человек; Коэффициент удовлетворенности – 0,88. <p><u>За 1,2,3 кв. 2019 г. поступило и рассмотрено обращений:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- на личном приеме главного врача – 62;- письменно – 94;- электронно – 11;
--	--	--	---

				<p>- в Общественную приемную Правительства Мурманской области – 1;</p> <p>- Министерство здравоохранения Мурманской области – 4;</p> <p>Страховые медицинские организации – 2;</p> <p>Администрация г. Мончегорска – 1;</p> <p>Обоснованных жалоб – 0;</p> <p>Благодарности – 18.</p> <p>Все обращения рассмотрены на врачебных совещаниях.</p>
7) ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»	Неполная удовлетворенность работниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт с получателями услуги	1. Улучшение организации контакта пациентов с персоналом учреждения:		
		1.1 разработка правил общения сотрудников учреждения с пациентами	2019г.	Разрабатываются
		1.2 обеспечение сотрудников корпоративными бейджами	2019г.	Частично выполнено
8) ООО СГК «Изовела»	Замечаний нет	-	-	-
9) ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)	Замечаний нет	-	-	-
10) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»	Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	<p>Разработать критерии качества медицинской помощи при начислении стимулирующих выплат, внести пункт о наличии жалоб от пациентов.</p> <p>Ввести контроль за выполнением медицинским персоналом функциональных обязанностей.</p> <p>Осуществление профессиональной подготовки, переподготовки и повышение квалификации медицинских работников.</p>	1 раз в квартал	<p>Занятия для врачей, среднего и младшего медицинского персонала проводятся по вопросам медицинской этики и деонтологии, изучение нормативных документов 2 раза в месяц.</p> <p>Конференции проводятся по плану 1 раз в квартал.</p>

		Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии.		
11) ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию и обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Проведение бесед на конференциях о соблюдении этических норм, предотвращении конфликтных ситуаций	До конца 2019	Для повышения вежливости работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы) - проводятся регулярные беседы на конференциях (врачебных, сестринских) о соблюдении этических норм, предотвращении конфликтных ситуаций.
12) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»	-	-	-	-
13) ООО «Национальный Диагностический Центр – Кандалакша»	-	-	-	-
14) ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»	Средняя удовлетворенность работниками учреждения, обеспечивающими первичный контакт с получателями услуги	Оформление инструкции для сотрудников регистратур по работе с гражданами	До февраля 2019г.	Разработано положение о регистратуре и коллцентре.
		Ежеквартальное проведение занятий с медицинским персоналом больницы по теме этика и деонтология в медицинской практике	ежеквартальн о	Проводятся ежеквартально обучающие мероприятия с администраторами регистратуры.
15) ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»	Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Осуществление профессиональной подготовки, переподготовки и повышение квалификации медицинских работников.	постоянно	Проводится профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации

				медицинских работников.
		Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии.	1 раз в 2 месяца	В соответствии с планом проводится конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии.
		Проведение для сотрудников семинаров о правах пациента, основываясь на требованиях Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»	1 раз в квартал	Ежеквартально проводятся семинары о правах пациентов
16) ООО «Колабыт (санаторий-профилакторий «Кольский»)	Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям.	Проводить постоянную работу с персоналом по вопросам этики и деонтологии; разбор каждого обращения по факту не корректного обращения с пациентами.	Постоянно	Проводится постоянная работа с персоналом по вопросам этики и корректного обращения с пациентами
17) ООО «Санаторий «Лапландия»	Средний уровень удовлетворенности	Освещение вопросов этики и деонтологии на врачебных и сестринских пятиминутках	постоянно	Проводится постоянная работа с персоналом по вопросам этики и деонтологии. Ведется книга жалоб и обращений, анализируется, проводится своевременная коррекция выявленных недостатков
18) ООО «СТОМАДЭНТ»	Замечаний нет	-	-	-
19) ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при	Постоянный контроль за работой регистратур с целью снижения числа жалоб на недоброжелательность работников, постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих Усиление контроля за соблюдением	В течение года	Проводится постоянный контроль работы регистратуры с целью снижения числа жалоб на недоброжелательность работников, постоянное обучение как вновь

	<p>непосредственном обращении в организацию</p>	<p>работниками ЦРБ общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения</p>		<p>прибывших регистраторов, так и постоянно работающих В плане на июль и ноябрь проведение занятия с работниками регистратуры по вопросу общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.</p>
	<p>Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p>	<p>Проведение тематических учебных семинаров для медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии с рассмотрением норм Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Обеспечить конфиденциальность во время приема пациентов врачами и средними медицинскими работниками.</p>	<p>Апрель 2019г.</p>	<p>Проводятся тематические учебные семинары для медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии. Обеспечена конфиденциальность во время приема пациентов врачами и средними медицинскими работниками.</p>
	<p>Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Проведение общего собрания медицинских работников ЦРБ с целью разъяснения о недопустимости нарушения общих принципов медицинской этики и деонтологии и основных правил служебного поведения при личном контакте с пациентами и в форме общения по телефону.</p>	<p>постоянно</p>	<p>Проводятся еженедельно по средам общие собрания медицинских работников ЦРБ с целью разъяснения о недопустимости нарушения общих принципов медицинской этики и деонтологии и основных правил служебного поведения при личном контакте с пациентами и в форме</p>

				общения по телефону.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
1) ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	-	-	-	-
2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»	-	-	-	-
3) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»	Средняя удовлетворенность условиями оказания услуг	Обеспечить контроль условий оказания медицинских услуг	постоянно	Завершен ремонт 1 и 2 этажей детской поликлиники с размещением навигации на этажах; в городской и детской поликлиниках отремонтированы лестничные пролеты, произведена замена входных дверей; в холле 1 этажа городской поликлиники проведены ремонтные работы, размещены удобные кресла для комфортного ожидания очереди; внедрена электронная очередь; установлен инфомат, информационное табло; фонтан с питьевой водой; разрабатывается навигация по городской поликлинике для координирования пациентов.
4) ООО «Санаторий «Тамара»	Замечаний нет	-	-	-
5) ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная	Сделать обследования более доступным	Ведение листа ожидания, выполнение стандартов оказания первичной медико-	В течение 2019г.	Работа ведется постоянно. Постоянный анализ листа

больница»		санитарной помощи		ожидания
	Сократить срок ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования	Сокращение сроков ожидания исследований до нормативных, установленных ТППГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.	Постоянно	Работа ведется постоянно. Принятие конкретных мер (выделение дополнительных мест для обследований и консультаций специалистов)
	Сократить время записи к специалистам (не за 2-3 недели)	Сокращение сроков ожидания консультаций специалистов до нормативных, установленных ТППГ бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.	Постоянно	Работа ведется постоянно. Запись к «узким» специалистам сокращена до 7-8 дней, кроме офтальмолога. Организован кабинет доврачебной помощи пациентам офтальмологического профиля
	Увеличить количество узких специалистов	Привлечение врачебных кадров путем размещения информации о вакантных должностях в СМИ, на сайтах больницы и МЗ МО	Постоянно	Регулярно размещается информация о вакантных должностях в СМИ, на официальном сайте учреждения
	Необходимо повышать квалификацию терапевтов	Обучение врачей терапевтов и ВОП (НМО, повышение квалификации, посещение конференций)	В течение 2019г.	Повышение квалификации проходит в соответствии с планом больницы
	Увеличить количество квалифицированного персонала	Повышение квалификации на врачебных и научно-практических конференциях, семинарах; обучение кадров на циклах дополнительного профессионального образования	В течение 2019г.	Повышение квалификации проходит в соответствии с планом Министерства здравоохранения МО
6) ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	-	-	-	-
7) ГОАУЗ «Мурманская	Неполная удовлетворенность	1. проводить анкетирование пациентов	ежеквартально	Анализ анкет показал

<p>областная стоматологическая поликлиника»</p>	<p>получателей услуг в целом условиями оказания услуг</p>			<p>повышение удовлетворенности населения качеством оказания услуг, повышения доступности неотложной стоматологической помощи, короткими сроками ожидания на диагностические обследования, внимательного отношения персонала поликлиники к пациентам и улучшением условий комфортности пребывания, санитарно-гигиеническим состоянием структурных подразделений учреждения</p>
		<p>2.проводить анализ обращений граждан</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>За первый квартал 2019 года в администрацию ГОАУЗ «МОСП» было 52 обращения. Из них 22 жалобы в т.ч. 2 обоснованных обращения, 28 благодарностей, 2 прочие. Обоснованные жалобы касались отказа в оказании плановой стоматологической помощи. По данным случаям пациентам организовано содействие в записи к специалистам учреждения для получения плановой</p>

				стоматологической помощи. 5 обращений касались качества медицинской помощи и нарушения этики и деонтологии, из них одно обращение признано обоснованным. За ненадлежащее исполнение функциональных обязанностей приняты административные меры воздействия к лицам, допустившим данное нарушение.
8) ООО СГК «Изовела»	Отсутствие записи на прием через Интернет	Обеспечить техническую возможность записи на прием через Интернет	31.12.2019г.	
9) ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)	Замечаний нет	-	-	-
10) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»	Средний показатель удовлетворенности качеством медицинских услуг	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации.	1 раз в квартал	Проводится анонимное анкетирование. По наиболее выраженным проблемам работа проводится в первую очередь
		Использование результатов независимой оценки качества, устранения недостатков и причин неудовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социального опроса.	1 раз в квартал	Разработаны критерии качества медицинской помощи при наличии стимулирующих выплат, введен пункт по наличию жалоб, связанных с нарушением прав пациента
		Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых	постоянно	Доступна медицинская помощь на дому

		врачей терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к пациентам с хроническими заболеваниями.		(обслуживаются все вызова), включая участковых врачей терапевтов и узких специалистов.
		Формирование условий для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети Интернет, регистратуре.	постоянно	Организовано 4 горячие линии по всем направлениям деятельности больницы
11) ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	- Проведение бесед на конференциях о соблюдении этических норм, предотвращении конфликтных ситуаций, - регулирование потоков средним медицинским персоналом для уменьшения очередей, - подготовка специалистов на циклах переподготовки.	2019г.	Проводятся регулярные беседы на конференциях (врачебных, сестринских) о соблюдении этических норм, предотвращении конфликтных ситуаций. Обучение специалистов на циклах ДПО, участие в семинарах, проводимых МООД, иными мед. учреждениями, привлечение совместителей
	Неудовлетворенность получателей услуг навигацией внутри организации	- размещение навигации	2019г.	Навигация размещена (стрелки с указанием номеров кабинетов на каждом этаже, таблички с номерами кабинетов)
12) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»	Низкая удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации	Оборудование навигационными знаками взрослой поликлиники г. Кандалакша, филиала взрослой поликлиники в микрорайоне Нива	До 01.07.2019г.	По мере проведения ремонта
13) ООО «Национальный Диагностический Центр – Кандалакша»	-	-	-	-

14) ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»	-	-	-	-
15) ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»	Средний показатель удовлетворенности качеством медицинских услуг	Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации.	1 раз в квартал	Проводится анкетирование пациентов амбулаторного и стационарного звена, с целью проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации.
		Использование результатов независимой оценки качества, устранения недостатков и причин неудовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социального опроса.	1 раз в квартал	Проведен анализ результатов, на основании которых принимаются меры по устранению недостатков
		Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых врачей терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к пациентам с хроническими заболеваниями.	постоянно	Повышена доступность медицинской помощи на дому, включая участковых врачей терапевтов и узких специалистов, увеличен процент активных посещений на дому к пациентам с хроническими заболеваниями.
		Формирование условий для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети Интернет, регистратуре.	постоянно	Сформированы условия для беспрепятственного доступа записи на прием к врачу по телефону, с использованием сети Интернет, регистратуре.
16) ООО «Колабыт (санаторий-профилакторий «Кольский»)	Замечаний нет	-	-	-

17) ООО «Санаторий «Лапландия»	Средняя удовлетворенность работой учреждения	Освещение вопросов этики и деонтологии на врачебных и сестринских пятиминутках. Проведение с персоналом занятий по недопущению нарушений этики и деонтологии. Ведение учета и проведение разбора всех видов обращения граждан: устных, письменных, обращений через Интернет. Организация повышения квалификации сотрудников. Соблюдение порядков и стандартов оказания медицинской помощи	постоянно	Проводится регулярное обучения персонала в соответствии с графиком повышения квалификации; контролируется соблюдение порядков и стандартов оказания медицинской помощи.
18) ООО «СТОМАДЭНТ»	-	-	-	-
19) ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»	Неудовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации	Организовать визуализацию и навигацию; Установка навигационного стенда, стенда-указателя	Март-сентябрь 2019г.	Начался ремонт поликлиники в рамках проекта «Новая регистратура», после чего будет организована визуализация и навигация, установка навигационного стенда, стенда-указателя
	Неудовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	Повышение имиджа ЦРБ выступления на телевидении, статьи в СМИ, участие в круглых столах с администрацией ЗАТО г. Североморск, взаимодействие со страховыми медицинскими организациями. Улучшение информирования пациентов по всем направлениям деятельности ЦРБ	В течение года	С целью формирования положительного образа врача, привлечения молодых специалистов администрация ГОБУЗ "ЦРБ ЗАТО г. Североморск" совместно с администрацией ЗАТО г Североморск создан видеоролика о здравоохранении г. Североморска. Периодически публикуются

				информационно-справочные статьи, нередко выступления на радио и телевидении. На постоянной основе происходит взаимодействие со страховыми организациями.
--	--	--	--	--