

ОТЧЕТ за 1 полугодие 2019 года
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, 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.	
2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»	Неполная информация на общедоступных информационных ресурсах	Привести информацию о деятельности организации в соответствие с приказом МЗ РФ № 956н от 30.12.2014 г.	Март 2019г.	Информация о деятельности ГОАУЗ "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 проводится 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 ДОГВН (нормативная база результата диспансеризации за 2018 год)	Январь 2019г.	Размещена на официальном сайте ГОАУЗ МЦРБ информации 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 нормативным 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 на сайте организации	Улучшение приемной информационной зоны: - электронный стенд с расписанием работы специалистов	3 кв. 2019г.	

		Улучшение навигации в учреждении.	2 кв. 2019г.	
		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 официальном сайте и на информационных стендах в помещениях	Внести недостающую информацию на официальный сайт. Проводить регулярное обновление официального сайта для повышения открытости и доступности информации о медицинской организации. Своевременно размещать информацию на информационных стендах, видеомониторах	Январь 2019г. далее - постоянно	Вся необходимая информация размещена. 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	до 01.03.2019г.	До настоящего времени требуемая информация на сайте учреждения не размещена. Минздравом МО направлено письмо руководителю в целях устранения замечаний.

		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)		
		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 не 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
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 и доступности информации о медицинской организации.	постоянно	Проводится регулярное обновление сайта 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 сети Интернет, средствах массовой информации	Февраль 2019г. далее - постоянно	Информация обновляется постоянно
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	Средняя удовлетворенность	Проводить анализ актуальности и	Февраль –	Проведен анализ

<p>районная больница ЗАТО г. Североморск»</p>	<p>качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	<p>полноты предоставления информации, в том числе информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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; <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>	<p>апрель 2019г.</p>	<p>актуальности и полноты предоставления информации, в том числе информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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 официальном сайте ЦРБ в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н.
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.	
	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.
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	2019г.	Ремонт тамбура и первого этажа не проведен в связи с

		средств		недостатком средств.
	Не работает терминал по выдаче номерков	Приобрести инфомат при наличии финансовых средств	2019г.	Инфомат не приобретен в связи с недостатком средств.
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.	
	Периодическое отсутствие средств гигиены в санитарно-гигиенических помещениях	Произвести закупку антивандальных запирающихся диспансеров	1-2 квартал 2019г.	

	Неудобные стулья у открытой регистратуры в детской поликлинике	Произвести закупку удобных кресел для посетителей регистратуры детской поликлиники	В течение 2019г.	
	Провести косметический ремонт в больнице	Сделать косметический ремонт отделений по плану	2019-2020гг.	
	Недостаточный контроль качества блюд	Следить за соблюдением натуральных норм питания, контроль качества покупаемых продуктов питания, контроль качества приготовления пищи	Постоянно	Нормы питания, контроль качества покупаемых продуктов питания и приготовления пищи соблюдается
	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	Вакансии публикуются в городских газетах, размещены на официальном сайте поликлиники, hh.ru, avito.ru; трудвсем.рф. 25.03.2019 г. приняли очное участие в ярмарке вакансий в ФГБОУ ВО «Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский университет им.ак. И.П. Павлова
	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	Запланирован ремонт детского кабинета и холла на август-сентябрь 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 комфортом 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 комфорта 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 разлеены по временному фактору. Составлен план проведения занятий по курированию пациентов с тяжелой патологией.
	Нехватка квалифицированных специалистов	Принять на работу специалистов, в т.ч. 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.	2019г. Далее - постоянно	Размещены объявления на 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,	Январь 2019г.	Запись осуществляется по телефонному звонку в регистратуру, в инфомате у регистратуры, по личному обращению к регистратору,

		по телефону.		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	
	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:
	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.	До конца 2019г.	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

		<ul style="list-style-type: none">- регулирование потоков средним медицинским персоналом.	<ul style="list-style-type: none">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,- сокращение очередей в поликлиниках,2. В стационаре:<ul style="list-style-type: none">- Обучено специалистов на циклах ПК в 2019 году:<ul style="list-style-type: none">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».)
	<p>Недостаточная удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p> <p>Нехватка квалифицированных специалистов</p> <p>Неудовлетворенны питанием в медицинской организации</p>	<p>- Совместное мероприятие с АКЦСОН, приуроченное к Дню инвалида;</p> <p>- Обучение врачей на циклах проф. переподготовки с целью совмещения профессий,</p> <p>- Сокращение очередей.</p> <p>- Привести в соответствии с САНПиН коечный фонд.</p> <p>- Провести текущие ремонты, заменить оконные блоки в стационаре, детской поликлинике.</p> <p>- Проводить контроль качества закупаемых продуктов, ежедневно контролировать качество приготовления пищи, проводить контроль производственной среды в соответствии с утвержденным графиком.</p>	До конца 2019г.	
12) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»	Удлинение среднего времени ожидания предоставления услуги; минимальный балл показателя своевременности предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой	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

	госпитализации. Нехватка квалифицированных специалистов			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 ГБУЗ «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	Перевод филиала взрослой поликлиники в микрорайоне Нива – 3 в отремонтированные помещения корпуса	По мере выделения финансовых	Размещена закупка на услуги по изготовлению сметной документации на

	предоставления услуг	стационара	средств до 2021г.	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 специалистов.	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
				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 ГОБУЗ «ЛЦРБ» размещены контакты «горячей линии».
	Нет ремонта в поликлинике	Провести ремонт регистратуры с открытием «Доброжелательной регистратуры», ремонты кабинетов врача-офтальмолога, стоматолога,	1 квартал 2019г.	Проведен ремонт регистратуры поликлиники п. Ревда с открытием

		оборудование кабинета неотложной помощи		«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	Недостаточная	Совершенствовать материально-	В течение	Проводится работа по

районная больница ЗАТО г. Североморск»	удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг:	техническую базу ЦРБ согласно современным требованиям, с учетом мнения и рекомендаций получателей услуг.	года	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 движения ЛП.
	- 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	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 Аккумуляирование единой записи на прием к врачам, диагностические исследования и плановую госпитализацию.	В течение года	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, аккумуляруется единая запись на прием к

	Госуслуги.ру, при обращении в медицинскую организацию);	3. Обеспечение работы амбулаторно-поликлинических подразделений по шестидневной рабочей неделе, неукоснительное соблюдение графика работы специалистов		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.
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарные условия.	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.	В течение года	Усилен контроль заведующими структурных подразделений при проведении внутреннего контроля качества в разделе нарушений лечебных мероприятий и произведена оценка результатов деятельности работников согласно показателям и 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	Обеспечить сроки предоставления медицинских услуг в соответствии с	В течение года	Для соблюдения сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с ТПГГ

	медицинской услуги	Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи		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

1) ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	Низкий уровень доступности услуг для инвалидов	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	По мере выделения финансовых средств, в соответствии с планом до 2030г.	
---	--	---	---	--

2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»	Отсутствие адаптированных лифтов для маломобильных пациентов	В связи с отсутствием финансовых средств замена лифта на адаптированный невозможна. Для передвижения маломобильных пациентов имеются сменные кресла-коляски.		
3) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»	Недостаточные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Оборудовать стоянку для инвалидов. Провести работы по дублированию звуковой и зрительной информации. Планируется заключить договор с сурдопереводчиком. Запланирована разработка инструкций и обучение работников	По мере выделения финансовых средств, в соответствии с планом до 2030г.	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 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	Нет навигации в отделении реабилитации	Разработать навигацию для инвалидов в отделение реабилитации	Январь 2019г.	В январе 2019 г. разработана навигацию для

больница»				инвалидов в отделение реабилитации.
6) ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> - Установка информации о направлении пути движения к зонам целевого назначения и туалету - Нанесение контрастной маркировки на проступь крайних ступеней и выступающие предметы 	<p>01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)</p>	
		<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 	<p>01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)</p>	
		<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 	<p>01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным паспортом доступности)</p>	
		<p>Дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,</p>	<p>01.12.2019г. (1 этап) (в соответствии с разработанным и утвержденным</p>	

		выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также объемными изображениями	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-профилакторий «Тирвас»)	Замечаний нет	-	-	-
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.	В настоящее время проводятся ремонтные работы
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.	
		- Сделать ремонт помещений стационара с учетом условий доступности для инвалидов.	До конца 2019г.	
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	Составлены Паспорта доступности, согласованы с обществом инвалидов, направлены в Министерство

		Оборудование входных групп пандусами при переводе филиала взрослой поликлиники в микрорайоне Нива – 3 в отремонтированные помещения корпуса стационара	финансирования	здравоохранения МО Рассматривается приобретение «шагающего» транспортера
		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.	
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	Низкая удовлетворенность доступностью услуг для	Повышение доступности медицинской помощи на дому, включая участковых	постоянно	Повышается доступность медицинской помощи на

больница»	инвалидов	врачей терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому.		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 приемов. Возведение оборудованного входного пандуса со стороны приемного покоя.	По мере выделения финансовых средств до 2021г.	Планируется установка подъемника в поликлинике с. Ловозеро, проводятся расчеты сметы с подрядчиком, срок введения в эксплуатацию до конца 2019г
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 санаторий, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями. Создание безбарьерной среды, согласно государственной программе «Доступная среда» 2015 – 2020г.г.	По мере финансирования до 2020г.	Вся деятельность проводится в соответствии с принципами этики и деонтологии. При 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 учетом 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
	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 обращения с пациентами.	В течение 2019г.	Работа проводится постоянно
6) ГОАУЗ «Мончегорская	Неудовлетворенность	Своевременный разбор обращений	Постоянно	За 1 кв. 2019 г. поступило и

стоматологическая поликлиника»	доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	граждан с принятием решений по устранению		рассмотрено обращений: - на личном приеме главного врача – 21; - письменно – 20; - электронно – 5; - в Общественную приемную Правительства Мурманской области – 1; - Министерство здравоохранения Мурманской области – 1; Обоснованных жалоб – 0; Благодарности – 3.
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.	
		1.2 обеспечение сотрудников корпоративными бейджами	2019г.	
8) ООО СГК «Изовела»	Замечаний нет	-	-	-
9) ООО «Гирвас» (санаторий-профилакторий «Гирвас»)	Замечаний нет	-	-	-
10) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»	Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Разработать критерии качества медицинской помощи при начислении стимулирующих выплат, внести пункт о наличии жалоб от пациентов. Ввести контроль за выполнением медицинским персоналом функциональных обязанностей. Осуществление профессиональной подготовки, переподготовки и повышение квалификации медицинских работников. Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского	1 раз в квартал	Занятия для врачей, среднего и младшего медицинского персонала проводятся по вопросам медицинской этики и деонтологии, изучение нормативных документов 2 раза в месяц. Проводится по плану 1 раз в квартал.

		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 срок	До февраля 2019г.	1.Разработано положение о регистратуре и коллцентре. 2. Проведены обучающие мероприятия с администраторами регистратуры.
		Ежеквартальное проведение занятий с медицинским персоналом больницы по теме этика и деонтология в медицинской практике	ежеквартально	
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	Постоянный контроль за работой регистратур с целью снижения числа жалоб на недоброжелательность работников, постоянное обучение как вновь прибывших регистраторов, так и постоянно работающих	В течение года	Проводится постоянный контроль работы регистратуры с целью снижения числа жалоб на недоброжелательность работников, постоянное обучение как вновь

	получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Усиление контроля за соблюдением работниками ЦРБ общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения		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.
	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	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.	Апрель 2019г.	Проводятся тематические учебные семинары для медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии. Обеспечена конфиденциальность во время приема пациентов врачами и средними медицинскими работниками.
	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	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.	постоянно	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 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 больница»	Сделать обследования более доступным	Ведение листа ожидания, выполнение стандартов оказания первичной медико- санитарной помощи	В течение 2019г.	Работа ведется постоянно
	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

	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
	Увеличить количество узких специалистов	Привлечение врачебных кадров путем размещения информации о вакантных должностях в СМИ, на сайтах больницы и МЗ МО	Постоянно	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 областная стоматологическая поликлиника»	Неполная удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг	1. проводить анкетирование пациентов	ежеквартально	Анализ анкет показал 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

				<p>пребывания, санитарно-гигиеническим состоянием структурных подразделений учреждения</p>
		2.проводить анализ обращений граждан	ежеквартально	<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 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</p>

				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 врачей терапевтов и узких специалистов, увеличение процента активных посещений на дому к пациентам с хроническими заболеваниями.	постоянно	Доступна медицинская помощь на дому (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	Готовность получателей услуг рекомендовать	- Проведение бесед на конференциях о соблюдении этических норм,	2019г.	проводятся регулярные беседы на конференциях

городская больница»	организацию родственникам и знакомым	предотвращении конфликтных ситуаций, - регулирование потоков средним медицинским персоналом для уменьшения очередей, - подготовка специалистов на циклах переподготовки.		(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.	
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,	1 раз в квартал	Проведен анализ результатов, на основании

		устранения недостатков и причин неудовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социального опроса.		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.	В рамках проекта «Новая регистратура» 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 проводит работы по созданию видеоролика о работе подразделений ЦРБ. Периодически публикуются информационно-справочные статьи, нередко выступления на радио и телевидении. На постоянной основе происходит взаимодействие со страховыми организациями.