

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 _____ Д.В. Панычев
 « 10 » 03 20 10 г.



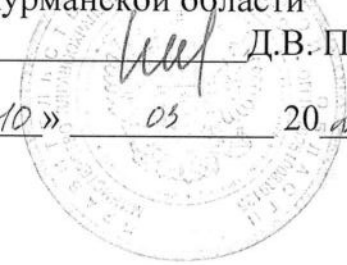
ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг

**Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
 «Мурманская городская детская поликлиника № 5» на 2020 год**

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Неполная информация на общедоступных информационных ресурсах	Привести информацию о деятельности организации в соответствие с приказом МЗ РФ № 956н от 30.12.2014 г	2020 год	Малыгина Любовь Анатольевна – начальник АСУ
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Неудовлетворенность сроком ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования	Сократить срок ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования Предоставление услуг в кратчайшие сроки и в отсутствие	2020 год	Галенко Татьяна Александровна-заместитель главного врача по МЧ

Неудовлетворенность временем ожидания предоставления услуг	очередей		
III. Доступность услуг для инвалидов			
Средний уровень доступности для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2020 год	Шурховецкая Вера Владимировна – начальник хозяйственного отдела
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии; Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан с принятием решений по устранению.	2020 год	Соцкова Анжелика Владимировна- главная медсестра
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Низкая удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации	Оборудование помещений навигационными знаками	2020 год	Шурховецкая Вера Владимировна – начальник хозяйственного отдела

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 _____ Д.В. Панычев
 « 10 » 05 20 20 г.

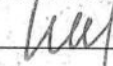


ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"
на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Улучшение условий пребывания в учреждении	31.12.2020	Конев Алексей Станиславович Зам. главного врача по хозяйственной части
	Увеличение мест ожидания	31.12.2020	
	Создание мест для колясок	31.12.2020	
Неудовлетворенность сроками ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования Неудовлетворенность временем	Сократить срок ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования	31.12.2020	Литвинова Татьяна Сергеевна заведующая специализированным отделением
	Предоставление услуг в кратчайшие сроки и в отсутствие очередей	31.12.2020	

ожидания предоставления услуг			
III. Доступность услуг для инвалидов			
Низкий уровень доступности для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	31.12.2020 31.12.2020	Конев Алексей Станиславович Зам. главного врача по хозяйственной части
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии; Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан с принятием решений по устранению.	31.12.2020 31.12.2020	Махортова Валентина Николаевна ст. медсестра специализированного отделения Кувшинова Галина Николаевна Зам. главного врача по КЭР
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области

 Д.В. Панычев
 « 10. » 03. 2020 г.



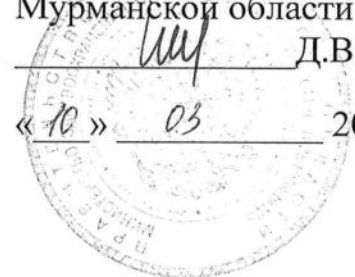
ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"
на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Улучшение условий пребывания в учреждении Улучшить состояние гардероба	2020 год	АГЕЕВ Сергей Михайлович Главный врач
Неудовлетворенность сроком ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования Неудовлетворенность временем ожидания предоставления услуг	Сократить срок ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования Предоставление услуг в кратчайшие сроки и в отсутствие очередей	2020 год	АГЕЕВ Сергей Михайлович Главный врач
III. Доступность услуг для инвалидов			

Низкий уровень доступности для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2020 год	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии; Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан с принятием решений по устранению.	2020 год	АГЕЕВ Сергей Михайлович Главный врач
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 Д.В. Паньчев

« 10 » 03 20 20 г.



ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
ООО «ЛДЦ-МИБЦ-Мурманск» г. Мурманска
 на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
III. Доступность услуг для инвалидов			
Низкий уровень доступности для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	2020 год	Руководитель: Чекалкина Ольга Владимировна
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ

Министр здравоохранения
Мурманской области

Д.В. Панычев

« 10 »

03

20 10 г.



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ООО «Добрый доктор»
на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
III. Доступность услуг для инвалидов			
Низкий уровень доступности для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2020 год	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан с принятием решений по устранению. Проводить постоянную работу с персоналом по вопросам этики и деонтологии;	2020 год	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ

Министр здравоохранения
Мурманской области

Д.В. Паньчев

« 10 » 03 20 20 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

**Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские
железные дороги»
на 2020 год**

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	1. Улучшение условий пребывания в учреждении	2020 год	
Неудовлетворенность сроком ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования	Сократить срок ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования	2020 год	
III. Доступность услуг для инвалидов			

Низкий уровень доступности для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2020 год	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан с принятием решений по устранению. Проводить постоянную работу с персоналом по вопросам этики и деонтологии; Улучшение организации контакта пациентов с персоналом учреждения	2020 год	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 Д.В. Паныхчев
 « 10 » 03 20 20 г.



ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские
 железные дороги»
 на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	2. Улучшение условий пребывания в учреждении	2020 год	
Неудовлетворенность сроком ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования	Сократить срок ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования	2020 год	
III. Доступность услуг для инвалидов			

Низкий уровень доступности для инвалидов	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2020 год	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
Средний уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям	Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан с принятием решений по устранению. Проводить постоянную работу с персоналом по вопросам этики и деонтологии; Улучшение организации контакта пациентов с персоналом учреждения	2020 год	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ
Министр здравоохранения
Мурманской области
_____ Д.В. Панычев

« 10 » 03 20 20 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБОУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»
на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Длительное время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: прием врача/диагностического исследования/плановой госпитализации); своевременность выполнения диагностических исследований.	Предоставление услуг в кратчайшие сроки и в отсутствии очередей	Постоянно	Главный врач Преснова С.Э.

III. Доступность услуг для инвалидов

Недостаточное оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Обследование категорий маломобильных граждан производится на базе стационара ГОБУЗ «МОПТД». В диспансерной отделении предусмотрены поручни, кнопки вызова персонала, мнемосхемы, таблицы со шрифтом Брайля.

Постоянно

Главный врач
Преснова С.Э.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

УТВЕРЖДАЮ
Министр здравоохранения
Мурманской области
Д.В. Панычев

«10» 03 2020 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Кандалакша»

на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
III. Доступность услуг для инвалидов			
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Установка навеса над пандусом для защиты от осадков	2-3 квартал 2020 года	Григоренко Наталья Борисовна, заведующая хозяйством

Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Улучшить навигацию для инвалидов	2-3 квартал 2020 года	Григоренко Наталья Борисовна, заведующая хозяйством
--	----------------------------------	--------------------------	---

УТВЕРЖДАЮ
Министр здравоохранения
Мурманской области
Д.В. Паньчев

« 10 » 03 20 20 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ООО «Александрия»

на 2020 год

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 мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Улучшить санитарное состояние помещения	Регулярное проведение текущего ремонта помещений организации	По мере необходимости	Белан Олег Леонидович, главный бухгалтер.
III. Доступность услуг для инвалидов			
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Оказание медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями на дому	Постоянно	Белан Светлана Ивановна, врач-эндокринолог
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Оказание медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями на дому	Постоянно	Белан Светлана Ивановна, врач-эндокринолог
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 Д.В. Панычев

« 10 » 03 20 20 г.

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг амбулаторно-стационарной помощи
ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»
 на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
1. Открытость и доступность информации об организации			
Открытость и доступность информации об организации – 93, 8 балла	Обеспечить регулярную актуализацию информации на сайте и стендах	Ежегодно к 01 марта, далее по необходимости	Зам. главного врача по ОМР Богдановская Галина Николаевна, и. о. зав. ОМО Титкова Светлана Петровна
2. Комфортность условий предоставления медицинской услуги			
1. Время ожидания приема врача по записи – 60 баллов	Открыть дополнительные приемы врача-онколога при дополнительном обеспечении поликлинического отделения физическими лицами и использовании врачей-совместителей стационара и других медицинских организаций	В течение 2020 года	Главный врач Коваленко Дмитрий Александрович
2. Время ожидания врача-специалиста, лабораторных и инструментальных исследований – 60 баллов	Укомплектование МООД необходимыми специалистами	В течение 2020 года	Главный врач Коваленко Дмитрий Александрович
3. Доступность услуг для инвалидов			
1. Оборудование территории, прилегающей к МООД, и ее помещений с учетом	Организация мероприятий для улучшения доступности для инвалидов на территории МООД (благоустройство территории, стоянка для автомобилей и др.)	2020-2021 годы.	Начальник административно-хозяйственной службы

доступности для инвалидов- 60 баллов			Корнилова Людмила Михайловна
2. Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 40 баллов	Увеличение площадей в рамках реализации инвестиционного федерального проекта реконструкции МООД (реконструкция действующего и строительство нового корпуса) позволит улучшить возможности для организации оборудованных для инвалидов лифтов, санитарных комнат, обеспечит навигацию на должном уровне.	2021-2024 годы	Начальник административно-хозяйственной службы Корнилова Людмила Михайловна
4. Доброжелательность, вежливость работников организации			
1. Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при непосредственном обращении в медицинскую организацию – 75 баллов	Проведение мероприятий в рамках реализации проектов бережливых технологий.	2020 год	Главный врач Коваленко Дмитрий Александрович
2. Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 84 балла	Маршрутизация пациентов между кабинетами и подразделениями МООД посредством электронной очереди без контакта с сотрудниками регистратуры	2020 год	И. о. зав. ОМО Титкова Светлана Петровна
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Удовлетворенность условиями оказания услуг – 91,9 балла	1.Проведение реконструкции отделения радиотерапии, замена аппаратов лучевой терапии на современное оборудование	В течение 2020 года	Главный инженер Палагин Сергей Викторович
Удовлетворенность условиями оказания услуг – 91,9 балла	2.Реконструкция действующего корпуса и строительство нового корпуса в рамках реализации инвестиционного федерального проекта реконструкции МООД	2021-2024 годы	Главный инженер Палагин Сергей Викторович
Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации – 86 баллов	Проведение мероприятий в рамках реализации проектов бережливых технологий.	2020 год	Начальник административно-хозяйственной службы Корнилова Людмила Михайловна

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 Д.В. Паньчев
 « 10 » 03 20 20 г.

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»
 на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) (67 баллов).	Организация отдельной регистратуры для пациентов, получающих услуги в рамках ТПГГ	Февраль-июнь	Главный инженер Рябинин Александр Александрович
III. Доступность услуг для инвалидов			
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (0 баллов) Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих	Аудит зданий и сооружений на предмет доступности для маломобильных групп населения по программе «Доступная среда»	Март-декабрь	Главный инженер Рябинин Александр Александрович

инвалидам получать услуги наравне с другими (40 баллов)			
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			

УТВЕРЖДАЮ
Министр здравоохранения
Мурманской области
Д.В. Панычев

« 10 » 03 2020 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг амбулаторно-стационарной помощи
ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»

на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества, должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Отсутствие информации о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения на сайте	Размещение информации на сайте	26.02.2020	Заместитель главного врача по медицинской части Петухова Н.М.
Отсутствие информации о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей на сайте	Размещение информации на сайте	26.02.2020	Заместитель главного врача по медицинской части Петухова Н.М.
Отсутствие информации о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных	Размещение информации на сайте	26.02.2020	Заместитель главного врача по медицинской части Петухова Н.М.

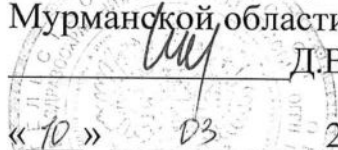
комиссий медицинских организаций			
Отсутствие информации о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	Размещение информации на сайте	26.02.2020	Заместитель главного врача по медицинской части Петухова Н.М.
Отсутствие сведений из документов об образовании специалистов (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	Дополнение информации	27.02.2020	Заместитель главного врача по ОМР Биджоев К.М.
Отсутствие сведений из сертификатов специалистов (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	Дополнение информации	27.02.2020	Заместитель главного врача по ОМР Биджоев К.М.
Отсутствие сведений из документов об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	Дополнение информации	27.02.2020	Заместитель главного врача по ОМР Биджоев К.М.
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Отсутствие свободных мест ожидания,	Оборудование дополнительных мест ожидания	31.12.2020	Заместитель главного врача по ОМР Биджоев К.М. Заместитель главного врача по медицинской части Петухова Н.М.

Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников	Исключение смешивания потоков пациентов	31.12.2020	Заместитель главного врача по ОМР Биджоев К.М. Заместитель главного врача по медицинской части Петухова Н.М.
III. Доступность услуг для инвалидов			
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.	Ремонт и оборудование санитарных помещений	31.12.2020	Начальник хозяйственного отдела Кириленко В.Н.
Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Размещение соответствующих таблиц, объявлений	31.12.2020	Начальник хозяйственного отдела Кириленко В.Н.
IV.			
Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			
Низкая доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Работа психолога с персоналом	31.12.2020	Старшая медицинская сестра регистратуры Миллонас М.А.
Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	Работа психолога с персоналом	31.12.2020	Начальник отдела кадров Вышеславцева М.В.

<p>Низкая удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)</p>	<p>Разработка и внедрение критериев общения</p>	<p>31.12.2020</p>	<p>Начальник отдела кадров Вышеславцева М.В. Старшая медицинская сестра регистратуры Миллонас М.А.</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>			
<p>Низкая удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>Разработка и внедрение навигации</p>	<p>31.12.2020</p>	<p>Заместитель главного врача по ОМР Биджоев К.М. Заместитель главного врача по медицинской части Петухова Н.М.</p>

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 Д.В. Паньчев

« 10 » 03 20 20 г.



ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4
на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Размещение на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» более полной информации о деятельности учреждения.	01.05.2020 г.	Старшая медицинская сестра информационно-аналитического отделения Н. А. Ермилова
II. Комфортность условий предоставления услуг			

<p>Время ожидания КТ, МРТ, АГ Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.</p>	<p>Сокращение сроков ожидания.</p>	<p>31.12.2020 г.</p>	<p>Зам. Главного врача по МЧ Г. Д. Васютина</p>
	<p>Проведение мероприятий по повышению комфорта при предоставлении услуг в поликлинике: - проведение ремонтных работ в поликлинике; - организация комфортных зон ожидания.</p>	<p>31.12.2020 г.</p>	<p>Начальник хозяйственного отдела М. М. Шунтова</p>
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>			
<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - ремонт лестницы, крылец, устройство пандусов.</p>	<p>31.12.2020 г.</p>	<p>Начальник хозяйственного отдела М. М. Шунтова</p> <p>Техник по обслуживанию здания А. И. Кузнецов</p>
	<p>Проведение мероприятий по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - проведение ремонтных работ в поликлинике</p>	<p>31.12.2020 г.</p>	<p>Начальник хозяйственного отдела М. М. Шунтова</p> <p>Техник по обслуживанию здания А. И. Кузнецов</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>			
<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.</p>	<p>Организация тренингов для медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг</p>	<p>Ежемесячно 31.12.2020 г.</p>	<p>Главная медицинская сестра В. А. Наседкина</p>

<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	<p>Организация тренингов для администраторов регистратур и медицинских регистраторов при дистанционном взаимодействии с получателями услуг.</p>	<p>Ежемесячно 31.12.2020 г.</p>	<p>Старшая медицинская сестра информационно-аналитического отделения Н. А.Ермилова</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>			
<p>Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации.</p>	<p>Размещение информационных стендов.</p>	<p>01.12.2020 г.</p>	<p>Старшая медицинская сестра информационно-аналитического отделения Н. А.Ермилова Начальник хозяйственного отдела М. М. Шунтова</p>

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Мурманской области
 Д.В. Паньчев

« 10 » 03 20 20 г.

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»

на 2020 год

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	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Недостаточная организация функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Расширение перечня способов взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте организации рубрика «вопрос-ответ», «часто задаваемые вопросы»	Июнь 2020 года	Директор Краснова А.А. Заведующая ОМО Онегина Д.А.
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Отсутствие ремонта в местах ожидания приема и в кабинетах специалистов	Для создания комфортных условий предоставления услуг запланированы следующие мероприятия: 1. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: город Мурманск, улица Свердлова, дом 2, корпус 4(проектная документация выполнена в 2018 г.ООО "Проектирование и строительство"): - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Формирование потока пациентов от регистратуры до выхода	2021-2030года	Директор Краснова А.А.

	<p>из лечебного учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разделение потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых», создание «здоровой» регистратуры; - Информированность граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны); - Создание понятной навигации и маршрутизации для пациентов; - Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишних движений, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест). <p>2. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14(проектная документация выполнена в 2019 г. ООО "Проектирование и строительство"):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Устройство приемно-карантинного отделения; - Устройство приемного отделения; - Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишних движений, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест). 	2021-2030года	
Отсутствие ремонта в местах ожидания приема и в кабинетах специалистов	<p>Для создания комфортных условий предоставления услугзапланированы следующие мероприятия:</p> <p>1. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: город Мурманск, улица Свердлова, дом 2, корпус 4(проектная документация выполнена в 2018 г.ООО "Проектирование и строительство"):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Формирование потока пациентов от регистратуры до выхода из лечебного учреждения; - Разделение потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых», создание «здоровой» регистратуры; - Информированность граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны); - Создание понятной навигации и маршрутизации для пациентов; 	2021-2030года	Директор Краснова А.А.

	<ul style="list-style-type: none"> - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Устройство приемно-карантинного отделения; - Устройство приемного отделения; - Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишних движений, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест). 		
III. Доступность услуг для инвалидов			
<p>Недостаточное оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для маломобильных групп населения</p>	<p>1. Здание круглосуточного стационара, расположенное по адресу: г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14. В Учреждении имеется разработанная проектная документация на капитальный ремонт здания ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», расположенного по адресу: город Мурманск, улица Лобова, дом 14. Указанная проектная документация предусматривает доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения (далее – МГН) в помещения приемного отделения и на второй этаж палатного отделения, устройство входной группы для приема МГН, с установкой подъемника, устройства санитарно-гигиенического помещения (универсальной кабины), а также дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>2. Здание диспансерного отделения, расположенное по адресу: г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 2, корп. 4. В Учреждении имеется разработанная проектная документация на капитальный ремонт здания, расположенного по адресу: город Мурманск, улица Свердлова, дом 2, корп. Указанная проектная документация предусматривает устройство помещения с обособленной входной группой для приема инвалидов и иных маломобильных групп населения в том числе дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>	<p style="text-align: center;">2021-2030 года</p> <p style="text-align: center;">III - IV кварт. 2020 года</p>	<p style="text-align: center;">Директор Краснова А.А.</p>
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы			

<p>Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (74 балла)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Введение в штатное расписание диспансерного отделения для взрослых должности «Администратор зала»; 2. Систематическое проведение разъяснительной работы и контроля по соблюдению этики и деонтологии с сотрудниками регистратуры диспансерных отделений, приемного отделения стационара. 	<p>Февраль 2020 года</p> <p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Буланцев И.Г. Заведующие диспансерного отделения для взрослого и детского отделений Березина О.М., Сидорова Н.В, Заведующие стационарных отделений : Радченко А.В., Штыков В.А., Узунова Н.И.</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>			
<p>Отсутствие навигации внутри медицинского учреждения</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование временной навигации 2. Организация постоянной навигации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области №469 от 23.08.2019 г «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию системы навигации в медицинских организациях, , подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области» 	<p>Февраль 2020 года</p> <p>2021-2030 года</p>	<p>Директор Краснова А.А. Заведующая ОМО Онегина Д.А.</p>