



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

# ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

Белгород

«14» февраля 20 20 год

№ 129

### Об утверждении планов мероприятий

В соответствии с утвержденными результатами проведенной в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья и рекомендациями по улучшению деятельности оцениваемых организаций, данных общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, во исполнение Федерального закона от 7 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, согласно приложениям 1-26 настоящего приказа.

2. Руководителям медицинских организаций обеспечить исполнение утвержденных планов.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента-начальника управления организационно-контрольной и правовой работы департамента здравоохранения и социальной защиты населения области Андронову Е.А.

Заместитель  
Губернатора области



Н.Н. Зубарева

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ОГАУЗ «Детская стоматологическая поликлиника г. Белгорода»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	25.01.2020 г.	Загальский Анатолий Анатольевич – рсистемный администратор; Сурженко Елена Викторовна – заместитель главного врача по медицинской части Сорокина Яна Сергеевна – начальник отдела кадров	исполнено	22.01.2020 г.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1.	Отсутствие записи на прием к врачу	Организация записи на прием к врачу: - по телефону с использованием «Листа ожидания»; - через кол-центр, с использованием информационно	31.01.2020 г.	Барбина Светлана Ивановна – старший администратор	исполнено	31.01.2020 г.
2.2.		- телекоммуникационной сети «Интернет»	25.08.2020 г.	Загальский Анатолий Анатольевич – системный администратор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Отсутствие оборудования помещений медицинской организации с учетом доступности для инвалидов	Оборудование двух санитарно-гигиенических помещений поручнями и сенсорными датчиками для воды	20.01.2020 г.	Немькин Александр Викторович – начальник хозяйственного отдела	исполнено	декабрь 2019 г.
3.2.	Отсутствие альтернативной версии официального сайта медицинской	Создание альтернативной версии официального сайта	20.03.2020 г.	Загальский Анатолий Анатольевич – системный		

	организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению		администратор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
4.1.	Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	Проведение тренингов конструктивного поведения в конфликтных ситуациях	постоянно	Бреусова Светлана Владимировна – юристконсульт		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1.	Отсутствие удовлетворенной версии системы навигации внутри медицинской организации, в связи с проведением ремонтных работ в холле и зонах ожидания.	Модернизация системы навигации внутри медицинской организации	20.12.2020 г.	Немыкин Александр Викторович – начальник хозяйственного отдела		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Белгорода»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг, а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	Март 2020 г.	Резниченко И.А. – начальник отдела кадров Горбач Э.А. – программист Кононенко Н.И. – заместитель главного врача по медицинской части Шлокина В.В. – врач-рентгенолог		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1	Время ожидания предоставления медицинских услуг	Открытие нового стоматологического кабинета на 4 врачебных места на Гражданском проспекте, что сократит сроки ожидания и увеличит доступность медицинских услуг	I полугодие 2020 г.	Кононенко Н.И. – заместитель главного врача по медицинской части, Степанова Ю.С. – заведующий отделением		
2.2	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Проведение капитального ремонта третьего этажа	I полугодие 2020 г.	Овчинников И.В. – главный врач, Ворожбит Н.Н. – начальник АХО		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Организация возможности сопровождения инвалидов работниками медицинской организации. Установка кнопки-вызова при входе в поликлинику.	I квартал (февраль) 2020 г.	Овчинников И.В. – главный врач  Ворожбит Н.Н. – начальник АХО		

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1	Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Проведение обучающих семинаров по повышению квалификации персонала	В течение года	Овчинников И.В. – главный врач, Кононенко Н.И. – заместитель главного врача по медицинской части		
5.2	Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации	Размещение схемы расположения кабинетов в лифте. Оснащение навигационными табличками санитарно-гигиенических комнат для инвалидов.	Февраль 2020 г.	Кононенко Н.И. – заместитель главного врача по медицинской части, Ворожбит Н.Н. - начальник АХО, Горбач Э.А. - программист		
5.3	Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинской организации	Проведение обучающих тренингов по повышению имиджа медицинской организации	В течение 2020 г.	Кононенко Н.И. – заместитель главного врача по медицинской части		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ООО «Поликлиника «Полимедика-Белгород»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1.	Отсутствие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование в части раздела «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечение наличия и функционирования на официальном сайте учреждения раздела: «Часто задаваемые вопросы»	Декабрь 2020 года	Административный менеджер Виноградова А.О.		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1.	Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Организация контроля за наличием очередей, санитарным состоянием помещений и зон ожидания, доступностью записи на прием.	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Жигулина Е.В		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Проведение анкетирования пациентов в целях повышения уровня доступности условий предоставления услуг для инвалидов.	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Жигулина Е.В		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
4.1.	Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения	Организация тренингов, лекции, проведение разъяснительной работы среди специалистов по предупреждению конфликтных ситуаций с учетом соблюдения этико-деонтологических принципов.	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части Жигулина Е.В		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1.	Недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуг	Проведение обучающих семинаров по повышению квалификации персонала.	Декабрь 2020 года	Заместитель главного врача по медицинской части Жигулина Е.В		

**ПЛАН**

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

**ОГБУЗ «Городская поликлиника города Белгорода»**

**на 2020 год**

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизирование официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах организации.	Постоянно	Лапич А.Ю. инженер программист		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Организация контроля за наличием очередей и доступностью записи на прием к врачу.	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями Швец Т.В. - №1 Герасименко А.В. - №2 Пипченко И.Г. - №4 Фаляхова Я.В. - №6 Чекоданов О.В. - №7 Чернышева О.А. - №8		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов в поликлинических отделениях № 1, 4, 6, 7, 8. Организация подъемника для инвалида-колясочника при входе в поликлиническое отделение № 7	Декабрь 2020 года  Январь 2020 года	Начальник хозяйственного отдела Шевцова Е.Н.	исполнено	Январь 2020 года

<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
<b>4.1.</b>	Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации	Проведение бесед с сотрудниками поликлинических отделений на тему медицинской этике и деонтологии	Постоянно	Специалисты службы качества Исаева Е.П.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
<b>5.1.</b>	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Проведение стратегических сессий по выработке имиджа сотрудника поликлинического отделения.	Ноябрь 2020 года	Специалист службы качества Исаева Е.П.		



**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в  
**ОГБУЗ «Детская областная клиническая больница»**  
на 2020 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные мероприятия по устранению, выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Неполное соответствие информации, размещенной на официальном сайте, перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	I квартал 2020 года	Шеховская Ирина Алексеевна - начальник отдела компьютерного обеспечения, Яковенко Сергей Викторович - начальник юридического отдела, Шальнева Татьяна Владимировна - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, Чаплыгина Елена Викторовна - заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы, Смирнова Татьяна Григорьевна - и. о. заместителя главного врача по диагностике Богодухова Ирина Алексеевна, заместитель главного врача по кадрам		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1	Время ожидания предоставления медицинских услуг	Внедрение системы расписания врачей на диагностические исследования	IV квартал 2020 года	Шеховская Ирина Алексеевна - начальник отдела компьютерного		

				обеспечения		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получить услуги наравне с другими	Организация приема инвалидов вне очереди и в сопровождении работника медицинской организации в регистратуре консультативно-диагностического центра и детских поликлиниках № 1,2,3,4	I квартал 2020 года	Лебеда Л.И. - заведующая консультативно-диагностическим центром, Копица Г.В. - заведующая детской поликлиникой №1, Новикова О.С. - заведующая детской поликлиникой №2, Аболдуева М.Р. - заведующая детской поликлиникой №3, Горобец С.Н. - заведующая детской поликлиникой №4		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1	Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение разъяснительной работы с сотрудниками по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и деонтологии. Проведение конференции: «Этика и деонтология медицинской сестры»	Постоянно  Август 2020 года	Руководители структурных подразделений, Кузьмина С.Б. - старшая медицинская амбулаторно-поликлинической помощи		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1	Неудовлетворенность условиями оказания услуг удовлетворенных условиями оказания услуг	Проведение анкетирования и мониторинга результатов анкетирования пациентов и их законных представителей	Ежемесячно	Петрашенко Т.В., заведующая медицинской статистики		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ОГКУЗ «Госпиталь для ветеранов войн»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизирование официальном сайте с целью актуализации информации и требований к ней, установленными нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах организации.	Март 2020 года	Заведующая поликлиникой госпиталя Ершова Елена Викторовна, Заведующий ОМО Ведмеденко Александр Андреевич, программист Иванов Е.В., Заместитель начальника госпиталя по медицинской части Анциферов Олег Владимирович		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Проведение мероприятий, направленные на повышение доступности для инвалидов: - оборудование дорожными знаками парковочных мест для автотранспортных средств инвалидов;- установка поручней в помещениях;- приобретение сменных кресло-колясок; - сопровождение инвалида сотрудником госпиталя.	Декабрь 2020 года	Заместитель начальника госпиталя по медицинской части Анциферов Олег Владимирович, заведующий ОМО Ведмеденко Александр Андреевич		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ГУП «Стоматологическая поликлиника № 2 города Белгорода»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации на официальном сайте медицинской организации</b>						
1	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Доработка официального сайта в соответствии с установленными правовыми и нормативными актами.	Апрель 2020 года	Ворожбит С.А., специалист по кадрам		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Организация зоны комфортного ожидания пациентов с детьми	Март 2020 года	Ворожбит С.А., специалист по кадрам		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Организация сопровождения инвалида работником медицинской организации на сменной кресло-коляске.	Март 2020 года	Трофимова М.В., администратор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1.	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	- создание IP-телефонии; - проведение обучения специалистов по медицинской этике и деонтологии.	Ноябрь 2020 года Постоянно	Боев С.Е., программист, Трофимова М.В., администратор		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ОГБУЗ «Городская больница №2 г.Белгорода»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	Постоянно	Семкин Ю.Б. врач-методист, Наговицина Е.И. инженер-программист Заведующие отделениями, старшие медсестры отделений Ким М.А. заведующий приемным отделением №1, Шаламов Н.И. заведующий приемным отделением №2, Наговицина Е.И., инженер-программист		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Организация контроля за: - наличием очередей, - санитарным состоянием помещений, - зон ожидания, - санитарными комнатами	Постоянно	Ким М.А. заведующий приемным отделением №1, Шаламов Н.И. заведующий приемным отделением №2		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Организация сопровождения инвалида работником медицинской организации на сменной кресло-коляске	В течение года	Чуриков К.В., заместитель главного врача по АХЧ		

<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение обучающих занятий (семинаров) с персоналом по медицинской этики и деонтологии (по графику).	В течение года	Стефанова М.С. заведующий терапевтическим отделением №1- председатель этического комитета больницы, Ковалева Н.Н., главная медсестра больницы		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Повышение удовлетворенности получателей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Внедрение новых, высокотехнологичных методов лечения для повышение качества оказания медицинской помощи населению. Повышение квалификации медицинского персонала. Проведение анкетирования пациентов по вопросу удовлетворенности оказания медицинских услуг.	В течение года  I-II квартал 2020 года	Рязанова В.И. отдел внутреннего контроля качества медицинской помощи		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ЧУЗ «Больница «РЖД-Медицина» города Белгород»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	Февраль 2020 года	Заместитель главного врача по мед. части Краюшкин М.В., начальник сектора информационных технологий Урывский А.А. Начальник сектора по кадрам Азарова Е.А., Заведующие поликлиниками №1,2,3, Дронова Т.Г., Лактин А.В., Василенко О.В., начальник сектора по кадрам Азарова Е.А.	размещено	Январь 2020 года
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Сократить среднее время ожидания пациентов в очереди	Разграничение потоков пациентов путем организации электронной записи	Январь 2020 года	Заведующие поликлиниками №1,2,3 Дронова Т.Г., Лактин А.В., Василенко О.В., врачи-специалисты	выполнено	Январь 2020 года
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Отсутствует кнопка вызова для инвалидов на входе в ЛПУ	Размещение кнопки вызова для инвалида при входе в медицинскую организацию	Январь 2020 года	Заведующие поликлиниками №1,2,3, Дронова Т.Г., Лактин А.В., Василенко О.В., начальник хоз. службы Вишняков В.А.	выполнено	Январь 2020 года
2.	Отсутствует возможность сопровождения инвалидов работниками медицинской	Обеспечить возможность сопровождения инвалидов работниками медицинской	Январь 2020 года	Заведующие поликлиниками №1,2,3, Дронова Т.Г., Лактин А.В.,	выполнено	Январь 2020 года

	организации	организации (выделение младшего или среднего медицинского персонала)		Василенко О.В., главная медицинская сестра Мальхина Т.А.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Улучшить навигацию внутри учреждения	Размещение указателей с наименованиями отделений, этажей, номеров кабинетов	Февраль 2020 года	Заведующие поликлиниками №1,2,3, Дронова Т.Г., Лактин А.В., Василенко О.В., начальник хоз. службы Вишняков В.А.		



**ПЛАН**

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

**ООО «Офтальмологическая поликлиника» город Белгород**

**на 2020 год**

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах помещениях, а также выдача в регистратуре памятки для пациента с указанием ссылки на дистанционные способы взаимодействия, в т. ч.: - о возможности электронной записи; - о функционировании раздела «Вопрос-ответ» и др.	Постоянно	Рудковский М.А. инженер по защите информации  Верещак И.Ю. старший менеджер-регистратор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг.</b>						
1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Осуществление постоянного контроля за работой регистратуры, администраторов, операторов колл-центра с целью проведения своевременной корректировки режима работы регистратуры.	Постоянно	Верещак Инна Юрьевна, старший менеджер-регистратор,		
2.		Размещение информации о возможности и порядке электронной записи на прием к врачу на информационных стендах		Рудковский Максим Александрович - инженер по защите информации, Верещак Инна Юрьевна -		

		регистратуры, на сайте учреждения.		старший менеджер-регистратор		
3.		С целью сокращения времени записи на консультативный прием к врачу-офтальмологу в связи с востребованностью услуги ввести дополнительную ставку врача - офтальмолога.	До 30.06.2020 года	Городова Оксана Владимировна, начальник отдела кадров		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Своевременное выявление наличия существующих ограничений и барьеров, препятствующих доступности инвалидов и других МГН, и проведение работы по устранению выявленных недостатков.	Постоянно	Хлякина Тамара Владимировна заведующая хозяйством		
2.		Организация сопровождения инвалидов-колясочников, а также инвалидов по слуху и зрению медицинскими сотрудниками в поликлинике.		Киценко Ольга Борисовна, заведующая поликлиникой		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Проведение тематической конференции с персоналом поликлиники по теме «Этика и деонтология».	В течение года	Аршинцева Елена Гавриловна врач аллерголог-иммунолог, ответственная за организацию медконференций		
2.		Минимализирование негативных обращений граждан: - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами; - предоставление возможности выбора другого врача; - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации.	Постоянно	Киценко Ольга Борисовна, заведующая поликлиникой		
3.		Проведение анкетирования посетителей поликлиники с целью изучения удовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи с последующим принятием мер по результатам анализа анкетирования.	В течение года	Гребенникова Елена Викторовна, заместитель директора по общим вопросам		

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

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Доработка официального сайта в соответствии с установленными правовыми и нормативными актами.	31.12.2020	Прокопова Г.И.-директор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Недостаточная организация комфортных условий оказания услуг	Установка кулера с питьевой водой	31.01.2020	Прокопова Г.И. директор	установлен	31.01.2020
2.		Установка телевизора в холле организации	31.01.2020	Прокопова Г.И. директор	исполнен	31.01.2020
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Оснащение здания элементами навигации	31.01.2020	Прокопова Г.И директор	Установлены стрелочки с указанием «Ковчег» и как добраться	31.01.2020
2.		Обеспечение предоставления кресло-коляски инвалиду с сопровождением медицинским работником при записи прием к врачу по телефону	Постоянно	Прокопова Г.И директор		

**ПЛАН**

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

**ООО «Консультативно-диагностическая поликлиника» город Белгород**

**на 2020 год**

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях, а также выдача в регистратуре памятки для пациента с указанием ссылки на дистанционные способы взаимодействия, в т. ч.: - о возможности электронной записи; - о функционировании раздела «Вопрос-ответ» и др.	Постоянно	Рудковский Максим Александрович-инженер по защите информации, Гребенникова Елена Викторовна-заместитель директора по общим вопросам, Верещак Инна Юрьевна-старший менеджер-регистратор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг.</b>						
1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Осуществление постоянного контроля за работой регистратуры, администраторов, операторов колл-центра с целью проведения своевременной корректировки режима работы регистратуры.	Постоянно	Верещак Инна Юрьевна, старший менеджер-регистратор		
2.		Размещение информации		Рудковский		

		о возможности и порядке электронной записи на прием к врачу на информационных стендах регистратуры, на сайте учреждения.		Максим Александрович, инженер по защите информации, Верещак Инна Юрьевна старший менеджер-регистратор		
3.		Обеспечение своевременного подбора медицинской документации пациентов, записавшихся на прием и доставку медицинской документации в кабинеты специалистов, ведущих прием, заблаговременно до начала приема пациентов, а также возвращение медицинской документации в регистратуру после окончания приема	Постоянно	Верещак Инна Юрьевна, старший менеджер-регистратор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Своевременное выявление наличия существующих ограничений и барьеров, препятствующих доступности инвалидов и других МГН, и проведение работы по устранению выявленных недостатков.	Постоянно	Хлякина Тамара Владимировна заведующая хозяйством		
2.		Организация сопровождения инвалидов-колясочников, а также инвалидов по слуху и зрению медицинскими сотрудниками в зданиях МЦ «Поколение»	Постоянно	Дружлякова Валентина Ивановна заведующая КДП		

**ПЛАН**

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

**ООО «Стоматологическая поликлиника» город Белгород**

**на 2020 год**

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях, а также выдача в регистратуре памятки для пациента с указанием ссылки на дистанционные способы взаимодействия, в т. ч.: - о возможности электронной записи; - о функционировании раздела «Вопрос-ответ» и др.	Постоянно	Рудковский М.А. инженер по защите информации  Верещак И.Ю. старший менеджер-регистратор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выявление существующих ограничений и барьеров, препятствующих доступности инвалидов и других МГН и их исправление.	Постоянно	Хлякина Т.В. заведующая хозяйством		
2.		Организация сопровождения инвалидов-колясочников, инвалидов по слуху и зрению в		Успенская Марина Николаевна заведующая		

		здании Центра.		поликлиникой		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Систематическое контролирование работы поликлиник и отделений по всем направлениям деятельности медучреждения.	Постоянно	Успенская Марина Николаевна заведующая поликлиникой		
2.		Использование минимализации негативных обращений граждан: - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами; - предоставление возможности выбора другого врача; - проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации.				

**ПЛАН**

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

**ООО «Диагностический центр» город Белгород**

на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях, а также выдача в регистратуре памятки для пациента с указанием ссылки на дистанционные способы взаимодействия, в т. ч.: - о возможности электронной записи; - о функционировании раздела «Вопрос-ответ» и др.	Постоянно	Рудковский М. А. - инженер по защите информации,  Гребенникова Елена Викторовна - заместитель директора по общим вопросам  Верещак И.Ю. старший менеджер-регистратор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг.</b>						
1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (время ожидания)	Осуществление постоянного контроля за работой регистратуры, администраторов, операторов колл-центра с целью проведения своевременной корректировки режима работы регистратуры.	Постоянно	Верещак Инна Юрьевна старший менеджер-регистратор		
2.		Размещение информации о возможности и порядке электронной записи на прием		Рудковский Максим Александрович, инженер по защите информации		



		к врачу на информационных стендах регистратуры, на сайте учреждения.		Верещак Инна Юрьевна старший менеджер-регистратор		
3.		Обеспечение бесперебойной работы диагностического оборудования, своевременное проведение ремонтных работ оборудования.		Анисенко В.Б. начальник ИТ и ТОО		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выявление существующих ограничений и барьеров, препятствующих доступности инвалидов и других МГН и их исправление.	Постоянно	Хлякина Т.В. заведующая хозяйством		
2.		Организация сопровождения инвалидов-колясочников, инвалидов по слуху и зрению медицинским сотрудником в здании Центра.		Солянова Наталья Александровна, заведующая ДЦ		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации.</b>						
1.	Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации	Проведение тематических конференции с персоналом больницы по теме «Этика и деонтология».	В течение года	Аршинцева Е.Г. Врач аллерголог-иммунолог, ответственная за организацию медконференций.		
2.		Проведение анкетирования пациентов, в т. ч. с использованием официального сайта учреждения.		Гребенникова Е.В. заместитель директора по общим вопросам		
3.		Проведение анализа обращений граждан на предмет некорректного поведения медперсонала с целью исключения подобных моментов.	Не реже 1 раза в квартал	Солянова Наталья Александровна заведующая ДЦ		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Систематическое контролирование работы поликлиник и отделений по всем направлениям деятельности медучреждения.	Постоянно	Заведующие поликлиниками и отделениями		
2.		Использование минимализации негативных обращений граждан: - индивидуальная работа с «конфликтными» пациентами; - предоставление возможности выбора другого врача; - проведение оперативных служебных расследований		Солянова Наталья Александровна заведующая поликлиникой		

		возникновения конфликтной ситуации.				
3.		Проведение анкетирования посетителей центра с целью изучения удовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи с последующим принятием мер по результатам анализа анкетирования.	В течение года	Гребенникова Елена Викторовна заместитель директора по общим вопросам.		

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

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг, а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	Февраль 2020 года	Старыгина А.Г. Маркетолог-аналитик		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Недостаточное обеспечение комфортных условий оказания услуг	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - подача электронного обращения в разделе «Часто задаваемые вопросы»	Февраль 2020 года	Москалев В.В. Начальник информационно-технического отдела		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Организация сопровождения инвалида – колясочника и инвалида по зрению в здании учреждения: оказание содействия при входе и выходе инвалида в учреждение; помощь в гардеробе; использование пассажирского лифта и сменной кресло-коляски для транспортировки маломобильных пациентов; оказание помощи инвалиду при посадке в социальное такси или иное транспортное средство.	01.02.2020 года	Дорохов Д.В. Старший администратор		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ООО «Центр современной стоматологии» город Белгород**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях, а также выдача в регистратуре памятки для пациента с указанием ссылки на дистанционные способы взаимодействия, в т. ч.: - о возможности электронной записи; - о функционировании раздела «Вопрос-ответ» и др.	Постоянно	Рудковский М.А. - инженер по защите информации,  Гребенникова Елена Викторовна - заместитель директора по общим вопросам,  Верещак И.Ю. - старший менеджер-регистратор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг.</b>						
1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Осуществление постоянного контроль за работой регистратуры, администраторов, операторов колл-центра с целью проведения своевременной корректировки режима работы регистратуры.	Постоянно	Верещак Инна Юрьевна старший менеджер-регистратор		
2.		Размещение информации о возможности и порядке		Рудковский Максим Александрович инженер		

		электронной записи на прием к врачу на информационных стендах регистратуры, на сайте учреждения.		по защите информации, Верещак Инна Юрьевна старший менеджер-регистратор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выявление существующих ограничений и барьеров, препятствующих доступности инвалидов и других МГН и их исправление.	Постоянно	Хлякина Т.В. заведующая хозяйством		
2.		Организация сопровождения инвалидов-колясочников, инвалидов по слуху и зрению в здании Центра.	Постоянно	Елисеев Сергей Николаевич заведующий поликлиникой		

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

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Отсутствие официального сайта организации	Создание официального сайта медицинской организации в соответствии с нормативно-правовыми актами РФ. Установление дополнительного телефонного номера для рассылки смс оповещений (мобильная связь).	II квартал 2020г.	Кныш О.А. - директор  Ковбасей Ю.П. - административный директор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Внесение изменений в расписание приема специалистов после введения в штатную численности клиники двух врачей.	II квартал 2020г.	Кныш О.А. - директор  Ковбасей Ю.П. - административный директор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Приобретение сменной кресло - коляски для инвалида, организация сопровождения инвалида сотрудником клиники, установка поручня в санитарно-гигиенических помещениях.	III квартал 2020г.	Кныш О.А. - директор		
		Установка световых оповещателей при входе кабинет врача	IV квартал 2020г.	Кныш О.А. - директор		

**ПЛАН**

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

**ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Губкина»**

**на 2020 год**

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Доработка официального сайта. Создание вкладок для улучшения открытости и доступности информации об организации на официальном сайте организации	Июнь 2020 года	Главный врач Кротович Андрей Александрович		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Недостаточная организация комфортных условий оказания услуг	Оборудование зон отдыха (закупка кулеров с питьевой водой, альбомов для рисования в детские уголки)	В течение 2020 года	Главный врач Кротович Андрей Александрович		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Создание парковочного места для инвалидов на ближайшей автостоянке	В течение 2020 года	Главный врач Кротович Андрей Александрович		
2.	Нет дублирующей информации для инвалидов по слуху и зрению	Установка дублирующей информации	В течение 2020 года	Главный врач Кротович Андрей Александрович		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1.	Недостаточная удовлетворенность и вежливость медицинских работников	Проведение обучающих тренингов на тему медицинской этики и деонтологии для предотвращения конфликтных ситуаций	В течение 2020 года	Заведующие отделениями Филиппова Ольга Ивановна, Куркина Людмила Николаевна		

**План**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ОГБУЗ «Губкинская городская детская больница»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>I.Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг, а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	Февраль 2020 г.	Душина Н.В. заместитель главного врача по медицинской части, Шквырин А.И. программист, Мотовильник С.К. заместитель главного врача по поликлинической работе, Скоробогатова Т.В. начальник отдела кадров		
<b>II.Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1.	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Организация зоны отдыха в поликлинике	Декабрь 2020 г.	Касьяненко О.В. главный врач детской больницы		
<b>III.Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Установка пандуса при входе в инфекционное отделение	Декабрь 2020 г.	Касьяненко О.В. главный врач детской больницы		
3.2.		Размещение вывески при входе в больницу с рельефно-точечным шрифтом Брайля. Организация сопровождения инвалида медицинским работником.	Июнь 2020 г. Ноябрь 2020г.	Касьяненко О.В. главный врач детской больницы		
<b>IV.Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
4.1.	Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	Проведение с сотрудниками лекций и тренингов по медицинской этике и деонтологии, проведение семинаров по бесконфликтному общению с пациентами с тестированием сотрудников.	постоянно	Сергеева О.Н. психолог		



**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1.	Недостаточная удовлетворенность навигацией	Дооснащение поликлиники напольной навигацией и табличками обозначающими технические помещения. Установка внутренней навигации в инфекционном отделении после ремонта.	Сентябрь 2020 г.	Касьяненко О.В главный врач детской больницы		
------	--	--	------------------	---	--	--

**ПЛАН**

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

**ООО «Белгородская Стоматологическая ассоциация» п. Ровеньки**

**на 2020 год**

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Создание нового официального сайта с учетом перечня и требований, установленных в нормативно-правовых актах, а также размещение информации на информационных стендах в помещениях организации.	Март 2020г.	Слетина Елена Владимировна - директор		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Отсутствие питьевой воды	Установка в помещении кулера с питьевой водой	Декабрь 2020г.	Слетина Елена Владимировна - директор		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	В связи с нахождением клиники в арендуемом помещении и невозможностью проведения реконструкции арендуемого помещения, оказание услуг отдельным категориям инвалидов осуществляется с выездом на дом.	Постоянно	Слетина Елена Владимировна - директор		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1.	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	Проведение обучающих тренингов на тему медицинской этики и деонтологии	Декабрь 2020г.	Слетина Елена Владимировна - директор		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Неудовлетворенность условиями оказания услуг	Организация непрерывного повышения квалификации медицинского персонала	Декабрь 2020г.	Слетина Елена Владимировна - директор		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ОГБУЗ «ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА Г.СТАРОГО ОСКОЛА**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах организации перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы», а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	Январь 2020года	Гричанюк Андрей Михайлович-программист		
		Оптимизация раздела сайта о видах записи на прием к врачам-специалистам, разработка Памятки о способах и видах записи на прием к врачам-специалиста.	Февраль 2020 года	Гричанюк Андрей Михайлович-программист		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Обеспечение МО комфортных услуг оказания услуг: обеспечение охранительного режима, отсутствие очередей, доступность записи на прием (по телефону, электронную регистратуру)	Создание алгоритма записи на прием к врачам-специалистам через сервис «Электронная регистратура», сайт учреждения, по телефону с целью сокращения времени записи на прием при личном обращении. Подготовка презентации о закрытии внутреннего бережливого проекта «Оптимизация работы регистратуры».	Февраль 2020 года	Гричанюк Андрей Михайлович-программист Маркина Лариса Ивановна-заведующий отделением, врач-стоматолог детский		
2.	Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и	Разработка СОП «Последовательность действий	Январь 2020 года	Крук Ольга		

	своевременность предоставления медицинских услуг: приема врача)	врача при внесении медицинских услуг в талон амбулаторного пациента» с целью сокращения времени ожидания и своевременности предоставления медицинских услуг		Александровна-медицинский статистик		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение МО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Подготовка письма в администрацию Старооскольского городского округа о решении вопроса по организации парковочных мест для автотранспорта в т. ч. для инвалидов	Январь 2020 года	Михайлова Ольга Ивановна-заведующий хозяйством		
2.		Выделение средства на приобретение мониторов с целью установки звуковой и зрительной информации для пациентов о времени и месте приема врачей-специалистов	Ноябрь 2020 года	Веретенко Елена Владимировна - главный врач		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1.	Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации	Проведение занятий с сотрудниками по соблюдению стандартов поведения и алгоритмов общения с пациентом или его законным представителем	Постоянно	Маркина Лариса Ивановна - заведующий отделением, врач-стоматолог детский		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
1.	Неудовлетворенность условиями оказания услуг	Проведение опроса пациентов с целью оценки уровня и качества оказания медицинских услуг. Подготовка предложения по улучшению навигации в учреждении в рамках модернизации проекта «Новая модель медицинской организации»	Апрель 2020 года  Март 2020 года	Трегубова Светлана Петровна-заведующий отделением, врач-стоматолог детский Самсонова Ирина Анатольевна – специалист по охране труда		

**ПЛАН**

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

**НП «Офтальмологический центр «Поколение»**

**на 2020 год**

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг, а также размещение информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях.	Постоянно	Могулева Светлана Юрьевна - главная медицинская сестра, Козлов Сергей Викторович - инженер АСУ		
		Разработка и поддержание в актуальном состоянии раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации.	Февраль 2020г.	Козлов Сергей Викторович - Инженер АСУ		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ООО «Медико-офтальмологический центр «КРОФТ-ОПТИКА»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	<i>Актуализация информации о деятельности ООО «КРОФТ-ОПТИКА» размещенной на:</i> - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», согласно нормативно правовым актам и требованием. Разработка и поддержание в актуальном состоянии раздела «Часто задаваемые вопросы»	I- III квартал 2020г.	Ломакин Кирилл Валериевич - заместитель директора		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Недостаточное обеспечение получателей услуг комфортными условиями предоставления услуг	1. Оптимизирование расписания приема врачей 2. Установка телевизора для транслирования телевизионных программ, фильмов, мультфильмов	I квартал 2020г.	Ломакин Кирилл Валериевич - заместитель директора		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Увеличение дверных проемов для доступности инвалидов в санитарно-гигиенические помещения	IV квартал 2020г.	Ломакин Кирилл Валериевич - заместитель директора		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
1.	Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	Проведение лекций по медицинской этике и деонтологии с работниками медицинской организации по работе с пациентами	II квартал 2020г.	Ломакин Кирилл Валериевич - заместитель директора		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ООО «ЛебГОК-Здоровье»**  
(наименование организации)  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Оптимизация работы официального сайта с целью актуализации информации и требований к ней, установленных нормативными правовыми актами, наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг в разделе: «Часто задаваемые вопросы». Размещение анкеты для опроса граждан.	Январь 2020 г.  I квартал 2020г.	Кротов Глеб Олегович – заведующий поликлиническим отделением лучевой диагностики (каб. МРТ)	Информация размещена	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
2.1.	Время ожидания предоставления медицинских услуг	Установка IP-телефонии в Поликлинике №2 для повышения доступности записи на прием к врачам	Декабрь 2020 г.	Ступаченко Николай Сергеевич – инженер-программист		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обновление поручней и расширение дверных проемов входных дверей.	Декабрь 2020г.	Рошупкина Арина Витальевна – сестра-хозяйка		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
4.1.	Не удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение тренинга на основе разработанных корпоративных стандартов общения медицинских работников с пациентами	Ежемесячно	Елисеева Светлана Валерьевна – заведующий поликлиникой №2		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1.	Недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуг	Проведение занятий с врачами на тему повышения квалификации. Продолжение работы над внутренним контролем качества и оптимизацией бизнес-процессов.	II квартал 2020 года	Елисеева Светлана Валерьевна – заведующий поликлиникой №2		

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ООО «КЛИНИКА СЕРДЦА»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Отсутствие на сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»	Создание на официальном сайте организации раздела «Часто задаваемые вопросы»	Февраль 2020 года	Юнг Ольга Алексеевна, специалист по сервису и коммуникациям		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
2.	Недостаточная доступность записи на прием	Организация бесперебойной работы Call-центра	Январь 2020 года	Злобина Инна Александровна, заведующая поликлиникой		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
3.	Неудовлетворенность доброжелательностью работников	Проведение обучающих занятий по профессиональной этике	Ежеквартально	Злобина Инна Александровна, заведующая поликлиникой		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
4.	Недостаточная навигация в поликлинических помещениях	Создание на информационном киоске электронной системы навигации	Февраль 2020 года	Карпец Максим Викторович, системный администратор		



**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг  
**ОГАУЗ «Шебекинская городская стоматологическая поликлиника»**  
на 2020 год

№ п/п	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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте перечню и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами	Развитие электронного сервиса для подачи электронных обращений, жалоб реализация рубрики «Часто задаваемые вопросы»	Февраль 2020 года	Титова М.Г. оператор ЭВМ		01.02.2020г.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг</b>						
1.	Отсутствие доступности питьевой воды	Оснащение поликлиники кулерами с питьевой водой (2 шт.)	Февраль 2020 года	Иванищева А.Н. завхоз	установлены	Февраль 2020 года
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Организация входной группы для инвалидов при входе в поликлинику: - замена пандуса; - установка кнопки вызова.	Апрель 2020 года	Иванищева А.Н. завхоз		