Приложение

ОТЧЕТ
о выполнении планов мероприятий, направленных на улучшение работы организаций, оказывающих социальные услуги, сформированных по итогам первого этапа независимой оценки (15 августа-25 сентября 2013г.)

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
1	ОГБУЗ «Ракитянская ЦРБ»	Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)	Гадебская Р.Н.	Первый квартал 2014года	Оборудованы у входа ОГБУЗ «Ракитянская ЦРБ» места с креплениями для детских колясок (санок)
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Занятия с медрегистраторами: «Вежливость разговора с пациентом по телефону»
			Отношение к пациентам младшего медперсонала (санитарки)				Обучающие семинары: «Отношение к пациенту младшего медперсонала (санитарки)»
			Понятность разговора со специалистом				Конференция: «Понятность разговора со специалистом»
2	ОГБУЗ «Ровеньская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Информация для спонсоров и благотворительных организаций	Доработка сайта	Курбанисмаилов Д.К.	До конца 2013года	На сайте ОГБУЗ «Ровеньская ЦРБ» указаны контактные данные для связи с руководством больницы
			Форум пациентов или рубрика «Вопрос-ответ»				На сайте ОГБУЗ «Ровеньская ЦРБ» открыта рубрика «Задай вопрос»
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие урн на каждом этаже учреждения	Установить урны на каждом этаже учреждения		Октябрь 2013года	Исполнение запланировано на IV квартал 2014 года
3	ОГБУЗ «Краснояружская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в соц. сетях	Доработка сайта	Шкилева С.Н.	До конца 2013 года	Регулярно осуществляется обновление сайта больницы, имеются ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения
			Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения				
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014года	В поликлинике имеется место для детских колясок

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
		Оценка сроков предоставления услуги	Время нахождения в очереди на прием к специалисту не превышает 30минут	Организовать рациональное движение пациентов к специалисту		Октябрь 2013года	Организованно движение пациентов к специалистам путем электронной записи
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему «Медицинская этика и деонтология»
4	ОГБУЗ «Алексеевская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Информация о пациентских организациях	Доработка сайта	Ханина И.Ю.	До конца 2013года	В разделе «Пациенту» размещена информация о пациентских организациях, обновление информации на сайте происходит регулярно
			Заполненные страницы сайта				
			Насколько легко дозвониться до учреждения	Организовать работу оператора		Октябрь 2013года	Звонки принимаются оператором по двум телефонам 4-65-11, 3-44-30 с 8:00 до 17:00 в рабочие дни.
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	Оборудовать проезжую часть возле учреждения светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода		Первый квартал 2014года	На имя главы администрации Алексеевского района направлено письмо о возможности оборудования проезжей части возле ОГБУЗ «Алексеевская ЦРБ» светофором, «лежачим полицейским, знаками пешеходного перехода
5	ОГБУЗ «Борисовская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Информация о пациентских организациях	Доработка сайта	Кабалин В.С.	До конца 2013года	На официальной сайте borisovka.ru в разделе «Для пациентов» добавлена информация о пациентских организациях
			Форум пациентов или рубрика «Вопрос-ответ»				Дано задание компании-разработчику «SofTrust» о добавлении в разделе «Для пациентов» рубрики «вопрос-ответ» и реализовать возможность оставлять комментарии в меню «О больнице» раздел «Отзывы об учреждении»
			Возможность оставлять комментарий на сайте				
			Насколько легко дозвониться до учреждения	Организовать работу оператора		Октябрь 2013года	Звонки принимаются оператором по тлф. 5-37-22 с 8:00 до 17:00 в раб. дни.

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие работающего гардероба	Организовать работу гардероба		Октябрь 2013года	После проведения капитального ремонта поликлиники гардероб работает с ноября 2013 года
			Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014года	На крыльце у входа в детскую консультацию оборудована крытая площадка для детских колясок
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	С медицинскими сотрудниками ежеквартально проводятся занятия по соблюдению медицинской этики и деонтологии. Приняты меры по корректному ведению разговоров по телефону, недопустимости присутствия посторонних во время приема у врача. С младшим медицинским персоналом регулярно проводятся беседы по доброжелательному отношению к пациенту
			Отсутствие посторонних во время приема у специалиста				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
6	ОГБУЗ «Красногвардейская ЦРБ»	Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)	Потетюрин Н.Н.	Первый квартал 2014года	Оборудовано у входа в районную поликлинику место с креплениями для колясок (санок)
		Оценка сроков предоставления услуги	Время нахождения в очереди на прием к специалисту не превышает 30минут	Организовать рациональное движение пациентов к специалисту		Октябрь 2013года	Организовано рациональное движение пациентов к специалисту путем установления многоканального телефона в регистратуре и более широкого использования населением электронной записи к врачу
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Один раз в квартал (20.01.2014г.,14.04.2014г, 17.07.2014г.) проводятся беседы с медперсоналом на тему «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам врачей				
			Отношение к пациентам				

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			среднего медперсонала				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
			Понятность разговора со специалистом				
7	МБУЗ «Старооскольская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Насколько легко дозвониться до учреждения	Организовать работу оператора регистратуры	Науменко С.А.	Октябрь 2013года	В регистратуре поликлиники установлен дополнительный телефонный аппарат, что позволяет обрабатывать большее количество звонков, и сокращает время ожидания
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения(пандусы, поручни)	Оборудовать вход в учреждение и помещения внутри приспособлениями для маломобильных групп населения(пандусы, поручни)		Первый квартал 2014года	Оборудование пандусами и поручнями для маломобильных групп населения не было выполнено по причине отсутствия финансовых средств
			Вход в учреждение оборудован приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)				
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Отношение к пациентам врачей	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежемесячно, по утвержденным планам, в структурных подразделениях проводятся занятия с приемом зачета, на тему «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
8	ОГБУЗ «Новооскольская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Информация для спонсоров и благотворительных организаций	Доработка сайта	Ченгал О.А.	До конца 2013 года	На сайте ОГБУЗ «Новооскольская ЦРБ» размещена информация для спонсорских организациях в разделе «Для пациентов»
			Ссылка на корпоративный блог(или блог глав-				Ссылка на блог главного врача размещена в разделе «О больнице»

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			ного врача) в соц. сетях				
			Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждений				Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждений размещена в разделе «О больнице»
			Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями				Хирургический, терапевтический, поликлинический корпус больницы оборудован пандусами. Также здание терапевтического корпуса оборудовано лифтом для пациентов, в том числе 1 лифтная шахта предназначена для носилочных больных
			Возможность оставлять комментарий на сайте				На сайте ОГБУЗ «Новооскольская ЦРБ» имеется возможность оставить комментарий
			Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность	Организовать работу оператора регистратуры		Октябрь 2013года	В регистратуре поликлиники, в отделении скорой медицинской помощи, при принятии звонка сотрудник называет: наименование структурного подразделения, ФИО, должность
			Наличие информации о времени приема на кабинете старшей медсестры	Оформить вывеску часов приема на кабинете старшей медсестры		Октябрь 2013года	На дверях кабинета главной медсестры размещена информация о времени приема
			Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу	Оформить информационный стенд		Октябрь 2013года	В поликлинике размещена информация о способах (формах) записи на прием к врачу (через интернет, электронную запись, регистратуру)
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Отношение к пациентам младшего медперсонала	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Один раз в квартал заведующие и старшие медицинские сестры структурных подразделений ОГБУЗ «Новооскольская ЦРБ» проводят беседы в индивидуальном порядке с младшим медперсоналом по вопросам медицинской этики и деонтологии

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
9	ОГБУЗ «Шебекинская ЦРБ»	Комфортность условий и доступность получения услуг	Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	Оборудовать проезжую часть возле учреждения светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	Белоусов В.А.	Первый квартал 2014года	Проезжая часть возле учреждения оборудована знаками пешеходного перехода
		Оценка сроков предоставления услуги	Срок ожидания по записи на прием к специалисту не превышает 3 дня	Организовать рациональную запись на прием к врачу		Октябрь 2013года	Установлена электронная регистратура для проведения предварительной записи пациентов по телефону, через Интернет, инфомат, при личном посещении. Данная регистратура обновляется ежедневно. На повторный прием запись осуществляется непосредственно в кабинете врача, участковые врачи решают вопрос необходимости записи к узким специалистам. При проведении предварительной записи пациентов преимущество отдается жителям сельских территорий, а жители города ориентированы по возможности на посещение врачей во второй половине дня. Активизированы выездные формы работы с сельским населением
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону Отношение к пациентам врачей Отношение к пациентам среднего медперсонала	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	На производственных совещаниях, сестринских и фельдшерских конференциях, с работниками регистратур регулярно проводятся занятия по медицинской этике и деонтологии
10	ОГБУЗ «Красненская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Наличие общей информации о медицинской организации на сайте	Доработка сайта	И.о.главврача Иевлева И.И.	До конца 2013года	Сайт был дополнен следующими разделами: «Контролирующие организации», «Страховые компании». Создана ссылка на блог главного врача в Facebook.Актуализирована информация в

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
							разделах: «О больнице», «Медицинский персонал», «Участки», «Список услуг»
			Наличие в вестибюле учреждения компьютера или инфомата со справочными данными	Установка в вестибюле учреждения компьютера или инфомата со справочными данными		До конца 2013года	В вестибюле был установлен инфомат со справочными данными
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие освещения территории вокруг учреждения	Установить освещение по периметру учреждения		Первый квартал 2014года	В 2015г. запланировано составление сметно-проектной документации дополнительного освещения ЦРБ, и включение в план график на торги выполнения данных работ
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Отношение к пациентам врачей	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
			Понятность разговора со специалистом				
11	МБУЗ "Губкинская городская детская больница"	Открытость и доступность информации об организации	Форум Пациентство» или рубрика «Вопрос-ответ»	Доработка сайта	Ильхман А. Ю.	До конца 2013	Рубрика «Вопрос-ответ» размещена в разделе «Для пациентов», вкладка «Задать вопрос», «Вопрос-ответ»
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие комнаты матери и ребенка и/или пеленального столика в учреждении	Выделить помещение для комнаты матери и ребенка и/или установить на каждом этаже несколько пеленальных столиков		Октябрь 2013года	На каждом этаже установлены пеленальные столики в расчете один столик на два кабинета врача (МБУЗ "Губкинская городская детская больница")
			Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских ко-		Первый квартал 2014года	У входа в здание оборудовано крытое место для крепления детских колясок и санок (МБУЗ "Губкинская городская детская

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
				лясок (санок)			больница")
12	МБУЗ «Губкинская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Удалось ли записаться на прием к врачу	Организовать работу оператора регистратуры	Кротова И. В.	Октябрь 2013года	Оператор регистратуры работает с 8.00 до 17.00, после 17.00 запись на прием осуществляется регистраторами
			Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу	Установить информационный стенд		Октябрь 2013года	На 1-2 этажах поликлиники перед терминалами самозаписи на прием имеются информационные стенды, рассказывающие о способах записи на прием к врачу
		Оценка сроков предоставления услуги	Время нахождения в очереди на прием к специалисту не превышает 30минут	Организовать рациональное движение пациентов к специалисту		Октябрь 2013года	Увеличено время приема звонков граждан, фактически записываться на приме к врачу можно с 8:00 до 19:00
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам врачей				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
			Понятность разговора со специалистом				
13	ОГБУЗ «Чернянская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Насколько легко дозвониться до учреждения	Организовать работу оператора регистратуры	Шевченко К.В.	Октябрь 2013года	Работа оператора организована. При приеме звонков оператор называет ФИО и должность
			Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность				
			Наличие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию	Оформить информационные стенды, вывески, указатели		Октябрь 2013года	Оформлены информационные стенды, вывески и указатели
			Наличие информации о том, какой специалист в каком кабинете принима-				В холле поликлиники размещена информация о специалистах и графике их работы

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			ет и время работы				
			Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания				Данная информация расположена на информационных стендах
			Наличие информации о времени приема на кабинете старшей медсестры				Данная информация расположена у двери кабинета главной сестры
			Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях				Данная информация расположена на информационных стендах
			Наличие указателей на месторасположение гардероба				Указатели установлены
			Наличие в вестибюле учреждения компьютера или инфомата со справочными данными	Установить в вестибюле учреждения компьютера или инфомата со справочными данными		ноябрь 2013года	В вестибюле установлен компьютер со справочными данными
			Наличие указателей (табличек) на месторасположении туалета	Установить указатель		Октябрь 2013года	Указатели установлены
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Оснащенность туалета средствами гигиены	Оснастить туалет средствами гигиены		Октябрь 2013года	Туалеты оснащены средствами гигиены
			Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014года	У входа в поликлинику были оборудованы места для крепления детских колясок
		Оценка сроков предоставления услуги	Время нахождения в очереди на прием к специалисту не превышает 30минут	Организовать рациональное движение пациентов к специалисту		Октябрь 2013года	
		Доброжелательность, вежливость и компе-	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему:		Ежеквартально	Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
		тентность работников	Отношение к пациентам врачей	«Медицинская этика и деонтология»			этика и деонтология»
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
			Понятность разговора со специалистом				
14	ОГБУЗ «Яковлевская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждений	Доработка сайта	Кизилова И.В.	До конца 2013года	Установлен ответственный (Маркова Г.А.- заместитель главного врача по поликлинической работе) по еженедельному контролю за размещением новой информации на сайте ОГБУЗ «Яковлевская ЦРБ»
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014года	У входа в детскую поликлинику оборудовано место для крепления детских колясок
		Оценка сроков предоставления услуги	Время нахождения в очереди на прием к специалисту не превышает 30минут	Организовать рациональное движение пациентов к специалисту		Октябрь 2013года	Запись пациентов к врачу проводится заранее на удобное время по телефону или электронной регистратуре
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Один раз в квартал проводятся занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
15	ОГБУЗ «Прохоровская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Информация о пациентских форумах	Доработка сайта	Ждановский О.М.	До конца 2013года	Информация о пациентских форумах и рубрика «Вопрос-ответ» размещена в разделе «Для пациента»
			Форум пациентов или рубрика «Вопрос-ответ»				
			Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждений				Ссылка на публикации в СМИ о деятельности учреждения размещена в разделе «О клинике»

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			Ссылка на корпоративный блог(или блог главного врача) в соц. сетях				Ссылка на корпоративный блог размещена в разделе «Контакты»
			Наличие информации о времени приема на кабинете главного врача	Оформить стенд, вывеску		Октябрь 2013года	На двери кабинета главного врача размещена вывеска с указанием времени приема
			Наличие информации о способах (формах)записи единой городской службы записи на прием к врачу				Информационный стенд с указанием способов(форм) единой службы записи на прием к врачу размещена на 1-ом и 2-ом этажах поликлиники
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие автомобильной парковки для пациентов возле учреждения	Оборудовать место автомобильной парковки для пациентов возле учреждения		Первый квартал 2014года	Руководством ОГБУЗ «Прохоровская ЦРБ» было направлено письмо-ходатайство в администрацию Прохоровского района об оказании содействия в оборудовании территории больницы автомобильной парковки и освещения по периметру всего учреждения, установлении «лежачим полицейским», светофором и знаком пешеходного перехода.
			Наличие освещения территории вокруг учреждения	Установить освещение по периметру учреждения		Первый квартал 2014года	
			Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	Оборудовать проезжую часть возле учреждения светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода			
		Оценка сроков предоставления услуги	Время нахождения в очереди на прием к специалисту не превышает 30минут	Организовать работу оператора регистратуры, рациональное движение пациентов к специалистам		Октябрь 2013года	В соответствии с регламентом и порядком оказания амбулаторно-поликлинической помощи, время ожидания записи на прием к специалисту не превышает 3-х дней, ожидание в очереди на прием составляет не более 15-20 минут
			Срок ожидания по записи на прием к специалисту не превышает 3 дня				
16	ОГБУЗ «Валуйская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Наличие информации об специалистах учреждения на сайте	Доработка сайта	Бобров К.Е.	До конца 2013года	Сайт ОГБУЗ «Валуйская ЦРБ» доработан, информация о специалистах размещена в разделе «Специалисты»

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждений				Сайт ОГБУЗ «Валуйская ЦРБ» доработан, информация о публикациях в СМИ размещена в разделе «Пациентам», вкладка «Ссылка на публикации в СМИ»
			Ссылка на корпоративный блог(или блог главного врача) в соц. сетях				Корпоративной блог находится в стадии разработки, функционирование начнет с 01.10.2014 года
			Работоспособный поиск по сайту				Путем создания отдельной вкладки «Карта сайта» был обеспечен быстрый и оперативный поиск необходимой информации на сайте ОГБУЗ «Валуйская ЦРБ»
			Удобство навигации по сайту				
			Насколько легко дозвониться до учреждения	Организовать работу оператора		Октябрь 2013года	Работа оператора налажена, звонки принимаются с 8:00 до 17:00.Проблем с телефонной связью не обнаружено
			Наличие указателей на месторасположение гардероба	Установить указатели, вывеску		Октябрь 2013года	Установлены указатели и вывески гардероба и туалетов
			Наличие указателей(табличек) на месторасположение туалета				
			Наличие информации о времени приема на кабинете старшей медсестры				Возле кабинета главной сестры размещена информация о времени приема
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)	Оборудовать помещения внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)		Первый квартал 2014года	Главные входы корпусов больницы оборудованы пандусами и поручнями. Туалеты оснащены средствами гигиены, на этажах установлены урны. Освещенность помещений соответствует нормам Сан ПИНа, обеспечена достаточная проветриваемость. Оборудование мест с креплениями для детских колясок планируется на 4 квартал 2014 года (при наличии финансовых
			Оснащенность туалета средствами гигиены	Оснастить туалет средствами гигиены, установить на		октябрь 2013года	
			Наличие урн на каждом				

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			этаже учреждения	этажах урны, обеспечить достаточную освещенность и проветриваемость			средств)
			В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений				
			В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения				
			Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014года	
		Оценка сроков предоставления услуги	Срок ожидания по записи на прием к специалисту не превышает 3 дня	Организовать рациональное движение пациентов к специалисту			Проводится работа по укомплектованию ставок врачей-специалистов. Планируется сократить срок ожидания по записи по мере укомплектования ставок
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Отношение к пациентам врачей	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
17	ОГБУЗ «Вейделевская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи	Доработка сайта	Серяков А.Г.	До конца 2013года	Информация о порядке приема претензий по качеству медицинской помощи размещена на главной странице сайта (под информацией о главном враче)
			Информация для спонсоров и благотворительных организаций				Информация для спонсоров и благотворительных организаций размещена в разделе «Контактная информация»
			Информация о пациентских организациях				Информация о пациентских организациях размещена в разделе «Для пациентов»
			Форум пациентов или рубрика «Вопрос-ответ»				Рубрика «Задать вопрос» размещена в разделе «Для пациентов»

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями				Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями размещена в разделе «Поликлиника» во вкладке «объявления»
			Возможность оставлять комментарии на сайте				Для того, чтобы оставить комментарий необходимо прислать письмо на электронный адрес priemnaya@muzvcrb.ru который указан на официальном сайте http://veydelevka-crb.bcpi.ru
			Насколько легко дозвониться до учреждения	Организовать работу оператора регистратуры		Октябрь 2013года	Работа оператора организована в сентября 2013 года
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Оснащенность туалета предметами гигиены	Оснастить туалет предметами гигиены		Октябрь 2013года	Туалетные комнаты оснащены средствами гигиены
			Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	Оборудовать проезжую часть возле учреждения светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода			Было направлено ходатайство в администрацию п. Вейделевка, в настоящий момент данный вопрос находится на рассмотрении
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
			Понятность разговора со специалистом				
18	ОГБУЗ «Корочанская ЦРБ»	Открытость и доступность информа-	Форум пациентов или рубрика «Вопрос-ответ»	Доработка сайта	Сергеев И.С.	До конца 2013года	Рубрика «задать вопрос» расположена в разделе «Для пациентов»

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
		ции об организации	Ссылка на корпоративный блог(или блог главного врача) в соц. сетях				Блог главного врача находится в стадии разработки
			Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями				Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями размещена на сайте в разделе «Для пациента»
			Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность	Организовать работу оператора регистратуры		Октябрь 2013года	Организована работы регистратора, звонки принимаются по телефону 8 (47231)5-55-32. При приеме звонка регистратор называет наименование учреждения, ФИО и должность
			Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания	Оформить стенды, указатели, вывески		Октябрь 2013года	На первом этаже установлено электронное табло, где указаны ФИО врача, номер кабинета, график приема и часы приема
			Наличие информации о том, какой специалист, в каком кабинете принимает и времени его работы				
			Наличие информации о способах (формах) записи единой городской службы записи на прием к врачу				
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни	Оборудовать помещения внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни		Первый квартал 2014года	Для маломобильных групп населения были установлены пандусы и поручни. Для слабовидящих пациентов выделены желтым цветом ступеньки на входе
			Оснащенность туалета предметами гигиены	Оснастить туалеты предметами гигиены		Октябрь 2013года	Туалетные комнаты поликлиники оснащены предметами гигиены, на всех этажах установлены урны
			Наличие урн на каждом этаже учреждения	Установить урны на каждом этаже			

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014года	У входа в детскую поликлинику имеется место для крепления детских колясок и санок
			Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	Оборудовать проезжую часть возле учреждения светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода			Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода
		Оценка сроков предоставления услуги	Срок ожидания по записи на прием к специалисту не превышает 3 дня	Организовать работу оператора регистратуры и рациональное движение больных к специалистам		октябрь 2013года	Запись на прием к врачу осуществляется через инфомат, регистратуру, по телефону. Организована выдача талонов на прием к врачу
			Время нахождения в очереди на прием к специалисту не превышает 30минут				
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежеквартально на врачебных совещаниях, занятиях со средним медперсоналом, заслушиваются вопросы о соблюдении врачебной этики и деонтологии
			Отсутствие посторонних во время приема у специалиста				
			Отношение к пациентам врачей				
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
19	ОГБУЗ «Ивнянская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Наличие общей информации о медицинской организации на сайте	Доработка сайта	Рынденко Г.Г.	До конца 2013 года	Общая информация размещена на сайте ОГБУЗ «Ивнянская ЦРБ» в разделе «Об учреждении»
			Наличие информации об услугах учреждения на				Информация об услугах размещена на сайте ОГБУЗ «Ивнянская ЦРБ» в раз-

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			сайте				деле «Услуги»
			Наличие информации о специалистах учреждения на сайте				Информация о специалистах размещена на сайте ОГБУЗ «Ивнянская ЦРБ» в разделе «Специалисты»
			Ссылка на корпоративный блог(или блог главного врача) в соц. сетях				Ссылка на корпоративный блог ОГБУЗ «Ивнянская ЦРБ» размещена на главной странице сайта
			Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения				Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения размещена в разделе «Для пациентов»
			Информация для спонсоров и благотворительных организаций				Информация для спонсоров и благотворительных организаций размещена на сайте в разделе «Об учреждении», вкладка «Обновления»
			Форум пациентов или рубрика «Вопрос-ответ»				Рубрика «Вопрос-ответ» размещена в разделе «Для пациентов», вкладка «Задать вопрос»
			Информация о пациентских организациях				Информация о пациентских организациях размещена на сайте в разделе «Для пациентов»
			Наличие дополнительной информации и сервисов сайта				На сайте регулярно размещается дополнительная информация: новости медицины, прогноз погоды и т.д.
			Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями				Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями размещена на сайте в разделе «Об учреждении», вкладка «Обновления»
			Работоспособный поиск по сайту				Путем создания отдельной вкладки «Карта сайта» был обеспечен быстрый и оперативный поиск необходимой информации на сайте
			Заголовки страниц, соответствующие их содержанию				Обеспечено соответствия заголовков страниц и их содержания

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			Наличие поэтажного плана расположения кабинетов внутри здания	Оформить стенд		Октябрь 2013года	Заключен договор на изготовление стенда с поэтажным планом расположения кабинетов в здании ОГБУЗ «Ивнянская ЦРБ» с ИП Неустроев Ю.М. Срок исполнения работы-01.10.2014 г.
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014 года	Ведутся подготовительные работы по оборудованию у входа в учреждение места с креплениями детских колясок(санок), необходимые материалы заказаны, проводятся сварочные работы, устанавливается каркас. Срок исполнения работы-01.10.2014 г.
			Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	Оборудовать проезжую часть возле учреждения светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода			На имя главы администрации Ивнянского района направлено ходатайство об оказании содействия в оборудовании проезжей части возле ОГБУЗ «Ивнянская ЦРБ» светофором, «лежачим полицейским, знаками пешеходного перехода
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	В каждом структурно подразделении имеется экземпляр брошюры «Кодекс профессиональной этики медицинского работника здравоохранения Белгородской области» Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология». Все случаи возникновения конфликтных ситуаций рассматриваются на врачебных, фельдшерских, медсестринских конференциях.
			Отношение к пациентам врачей				
			Понятность разговора со специалистом				
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
20	ОГБУЗ «Белгородская ЦРБ»	Открытость и доступность информации об организации	Наличие общей информации о медицинской организации на сайте	Доработка сайта	Тишин С.И.	До конца 2013года	Общая информация об учреждении размещена в разделе «Об учреждении»

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
			Наличие информации о специалистах учреждения на сайте				Информация о специалистах учреждения размещена в разделе «Специалисты»
			Возможность подать жалобу на сайте				Жалобу или претензию можно оставить в разделе «Для пациентов» во вкладке «Письмо в ЦРБ»
			Информация для спонсоров и благотворительных организаций				Информация для спонсоров и благотворительных организаций размещена в разделе «Контактная информация»
			Информация о пациентских организациях				Информация о пациентских организациях размещена в разделе «Для пациентов»
			Ссылка на корпоративный блог(или блог главного врача) в соц. сетях				Блог главного врача в данный момент находиться на стадии разработки, свое функционирование он начнет осуществлять с 1.11.2014 года
			Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения				Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения размещена в разделе «Об учреждении»
			Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями				Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями размещена в разделе «Об учреждении» во вкладке «план мероприятий направленный на улучшение работы…»
			Возможность оставлять комментарии на сайте				Граждане могут оставить свои комментарии в разделе «Для пациентов» во вкладке «Письмо в ЦРБ»
			Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность	Организовать работу оператора регистратуры		октябрь 2013года	Проведен инструктаж с оператором регистратуры, прием звонков осуществляется с 8:00 до 17:00
			Насколько легко дозвониться до учреждения				

№	Наименование учреждения, муниципальный район (городской округ)	Критерий качества работы	Показатель качества работы	Мероприятия	Ответственные	Сроки исполнения	Информация об исполнении
		Комфортность условий и доступность получения услуг	Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для детских колясок (санок)	Оборудовать у входа в учреждение места с креплениями для детских колясок (санок)		Первый квартал 2014года	У входа в здание имеется специальное место для крепления детских колясок и санок
			Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)	Оборудовать помещения внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)			Поручни и пандусы оборудованы в поликлинике ЦРБ, лечебном корпусе и детской поликлинике
			Наличие работающего гардероба	Организовать работу гардероба		Октябрь 2013года	Открытие гардероба планируется 1 января 2015 года
		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников	Вежливость разговора с пациентом по телефону	Занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»		Ежеквартально	Ежеквартально проводятся занятия с медперсоналом на тему: «Медицинская этика и деонтология»
			Отношение к пациентам врачей				
			Отношение к пациентам среднего медперсонала				
			Отношение к пациентам младшего медперсонала				
			Понятность разговора со специалистом				