

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Ставропольского края
 _____ Ю.В. Литвинов
 « _____ » _____ 20 ____ г.

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
 условий оказания медицинских услуг
 ГБУЗ СК «Городская детская поликлиника №1» г. Ставрополя
 на 2024 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия (*)	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
	Обеспечить актуальность информации на сайте и стендах	1. Разместить актуальную информацию о деятельности медицинской организации, на стендах, и сайте учреждения в актуальном состоянии в соответствии, с приказом МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н:	Январь 2024г	Заместитель главного врача по КЭР работы со страховыми компаниями и экспертизе временно нетрудоспособност и Короткова О.В.	1.Размещена актуальная информацию о деятельности медицинской организации, на стендах, и сайте учреждения в актуальном состоянии	09.01.2024г.

		<p>2. Мониторинг состояния сайта МО и информационных стендов на актуальность и полноту информации.</p> <p>Обеспечить своевременную актуализацию информации о сотрудниках учреждения и изменения графиков их работы.</p>	<p>В течении года с контролем 1 раз в квартал</p>	<p>Системный администратор Дорохин Р.С.</p> <p>Заведующая КДО №1 Абдуллаева З.А.</p> <p>Специалист по персоналу Шевцова Е.В.</p>	<p>в соответствии, с приказом МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н:</p> <p>2. Ежеквартально проводится контроль администрацией, за полнотой и размещением информации на сайтах информационных стендах</p> <p>3.Своевременно актуализируется информация о сотрудниках учреждения и изменении графиков их работы.</p>	<p>09.01.2024г. 10.04.2024г. 09.07.2024г. 07.10.2024г. 16.12.2024г.</p> <p>Еженедельно по понедельникам. Ежемесячно на 01.число каждого месяца, нормативная информация – по мере поступления от органов исполнительной власти, объявления ежедневно.</p>
--	--	---	---	--	---	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Продолжить работу по повышению комфортности условий оказания медицинской помощи и повышению доступности медицинских услуг</p>	<p>С целью повышения комфортности условий нахождения пациентов в медицинской организации: - обеспечить отсутствие очередей на прием к участковым врачам педиатрам и врачам специалистам - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);</p>	<p>В течении года (ежедневно)</p>	<p>Заместитель главного врача по КЭР работы со страховыми компаниями и экспертизе временно нетрудоспособност и Короткова О.В. Системный администратор Дорохин Р.С. Главная медицинская сестра Холодная И.А.</p>	<p>В МО на постоянной основе ведется работа по повышению комфортности условий в медицинской организации: - для обеспечения отсутствия очередей на прием к участковым врачам педиатрам и врачам специалистам внедрена система приёма пациентов по талонам, - Для повышения доступности записи на прием к врачу/ в т.ч. для получения направления на госпитализацию внедрена распределенная запись через различные источники (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием</p>	<p>Ежеквартальный контроль 09.01.2024г. 10.04.2024г. 09.07.2024г. 07.10.2024г. 16.12.2024г.</p>
--	---	-----------------------------------	---	--	---

		<p>Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. Обеспечение дополнительных мест ожидания, питьевой воды, соблюдение температурного режима.</p> <p>Контролировать работу гардероба и мест хранения верхней одежды с учетом графика работы и сезонности</p>	<p>В течении года (ежедневно)</p>	<p>Начальник АХО Елонов А.А.</p>	<p>информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию – через Информационные терминалы);</p> <p>- Для создания комфортных условий созданы зоны комфортного пребывания в холлах МО с удобной мебелью и системой навигации, доступны санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>- Для детей инвалидов, посещающих МО совместно с родителями, созданы</p>	<p>Ежедневно проводится контроль за состоянием зон комфортного пребывания.</p>
--	--	---	-----------------------------------	--------------------------------------	--	--

					<p>дополнительные условия для удобного использования пространства МО (санитарно гигиеническая комната в виде отдельной кабины со специальными поручнями);</p> <p>- Для обеспечения питьевой водой установлен куллер;</p> <p>- Ежедневно в течение рабочего дня проводится санитарная уборка медицинского учреждения на регулярной основе;</p> <p>- Созданы детские игровые зоны, в т.ч. столики для рисования детские стульчики, холлы оснащены телевизорами для просмотра мультфильмов;</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>- В МО имеется место хранения верхней одежды – Гардероб, с учетом графика работы МО и сезонности.</p> <p>- Входы в МО оснащены пандусами для колясок в т.ч. инвалидов</p>	
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>						
<p>Провести работу по обеспечению доступности для инвалидов и маломобильной группы входной группы поликлиники</p>	<p>С учетом доступности помещений для детей- инвалидов осуществлять:</p>	<p>Проведение инструктажей с медицинскими работниками учреждения ответственных за сопровождение инвалидов и маломобильных групп.</p>	<p>1 раз в квартал 1 раз в полугодие и при приеме на работу</p>	<p>Заместитель главного врача по КЭР работы со страховыми компаниями и экспертизе временно нетрудоспособности Короткова О.В.</p>	<p>Проведены с медицинскими работниками инструктажи</p>	<p>09.01.2024г. 10.04.2024г. 09.07.2024г. 07.10.2024г. 16.12.2024г.</p>
	<p>Обеспечение оказания первичной медико-санитарной помощи «ребенок- инвалид» на дому.</p>	<p>В течении года (с ежедневным контролем)</p>	<p>Заведующая КДО №1 Абдуллаева З.А.</p>	<p>Увеличение количества направлений на дополнительные консультации и диагностические исследования в другие МО</p>	<p>Заключены договора на дополнительные консультации, лабораторные исследования с другими МО 09.01.2024г.</p>	

	<p>Контроль за исправностью кнопки вызова для маломобильных групп.</p> <p>Контроль технического состояния санитарно-гигиенического помещения для посещения детей-инвалидов совместно с их родителями;</p>	<p>В течении года с ежедневным контролем</p>	<p>Начальник АХО Елонов А.А.</p>	<p>Ежедневная проверка за исправностью кнопки вызова для маломобильных групп населения</p> <p>Для детей инвалидов, посещающих МО совместно с родителями, созданы дополнительные условия для удобного использования пространства МО (санитарно-гигиеническая комната в виде отдельной кабины со специальными поручнями);</p>	<p>Ежедневно</p> <p>Ежедневно</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</p>					
<p>Обеспечить соблюдения доброжелательности, вежливости работников медицинского учреждения</p>	<p>Проведение инструктажа с сотрудниками по взаимодействию с пациентами и их законных представителей о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.</p>	<p>Не реже 2 раз в год с контролем соблюдения</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Гирич Т.А. Главная медицинская сестра Холодная И.А.</p>	<p>Регулярно проводятся инструктажи с сотрудниками по взаимодействию с пациентами и их законными представителями о необходимости соблюдения</p>	<p>10.04.2024г. 07.10.2024г.</p>

		<p>Контроль за работой речевых модулей для работников регистратуры. кол-центра</p> <p>Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи детскому населению.</p>	<p>В течении года с ежедневным контролем</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Главная медицинская сестра Холодная И.А.</p> <p>Заведующая КДО№1 Абдуллаева З.А. Заведующая КДО №2 Егорова Н.А.</p>	<p>этических норм и правил делового общения.</p> <p>В результате проведенного анализа обращений граждан, при оказании медицинской помощи детскому населению в течение 2024 года было установлено: Общее количество обращений – 8 из них необсновано 8, Обосновано – 0.</p> <p>В разрезе тематики выявлено следующие поводы:</p> <p>По вопросу -- бесплатного занятия плаванием;</p> <p>- по поводу поступления в д\с без туберкулина диагностики;</p> <p>- по поводу записи вызова врача на дом</p> <p>По вопросу – записи онлайн на прием к педиатру, Ребенок</p>	<p>Ежедневно</p> <p>10.04.2024г. 09.07.2024г. 07.10.2024г. 16.12.2024г.</p>
--	--	---	---	--	--	---

		<p>Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками, контактирующими с получателями услуг.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Гирич Т.А. Главная медицинская сестра Холодная И.А.</p>	<p>прикреплен и к другой поликлинике.</p> <p>Вопрос по поводу получения санаторно-курортного лечения</p> <p>Вопрос оформления ребенка на индивидуальное обучение.</p> <p>Вопрос по поводу прикрепления к поликлинике, проживает вне территории обслуживания</p> <p>По вопросу обслуживания ребенка на дому</p> <p>Проведены обучающие семинары и тренинги с работниками, контактирующими с получателями услуг в количестве 4 занятия.</p>	<p>10.04.2024г. 09.07.2024г. 07.10.2024г. 16.12.2024г.</p>

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

	<p>Повысить уровень удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания медицинских услуг</p>	<p>Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи детскому населению.</p>	<p>1 раз в квартал</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Гирич Т.А. Заведующая КДО №1 Абдуллаева З.А. Заведующая КДО №2 Егорова Н.А.</p>	<p>В результате проведенного анализа обращений граждан, при оказании медицинской помощи детскому населению в течение 2024 года было установлено: Общее количество обращений – 8 из них обосновано 8, Обосновано – 0. В разрезе тематики выявлено следующие поводы: По вопросу -- бесплатного занятия плаванием; - по поводу поступления в д\с без туберкулина диагностики; - по поводу записи вызова врача на дом По вопросу – записи онлайн на прием к педиатру, Ребенок прикреплен и к другой поликлинике.</p>	
--	--	--	------------------------	--	---	--

		<p>Контроль за наличием возможности заполнения анкет (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и Q-кода, а также размещение на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.</p>	<p>Ежемесячно с оценкой 1 раз в квартал</p>	<p>Заместитель главного врача по КЭР работы со страховыми компаниями и экспертизе временно нетрудоспособност и Короткова О.В.</p>	<p>Вопрос по поводу получения санаторно-курортного лечения</p> <p>Вопрос оформления ребенка на индивидуальное обучение.</p> <p>Вопрос по поводу прикрепления к поликлинике, проживает вне территории обслуживания</p> <p>По вопросу обслуживания ребенка на дому</p> <p>В результате проведенного анализа обращений граждан, при оказании медицинской помощи детскому населению в течение 2024 года было установлено: Общее количество обращений – 7 из них необосновано 7, Обосновано – 0.</p>	<p>10.04.2024г. 09.07.2024г. 07.10.2024г. 16.12.2024г.</p>
--	--	--	---	---	---	--

		<p>Активное привлечение пациентов (законных представителей) к анкетированию</p> <p>Анализ результатов анкетирования пациентов, с принятием корректирующих мероприятий</p>	<p>В течение года с ежеквартальными контролем</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Заместитель главного врача по КЭР работы со страховыми компаниями и экспертизе временно нетрудоспособности и Короткова О.В.</p>	<p>Проводится регулярный контроль за наличием возможности заполнения анкет (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и наличие QR-кода, а также размещение на официальном сайте актуальной ссылки на интерактивную форму анкет.</p> <p>В 2024 году Проведено анкетирование с использованием форм анкет на бумажном носителе – количество опрошенных 800 чел Получена обратная связь на бумажном носителе в количестве 800 шт.</p>	<p>10.04.2024г. 09.07.2024г. 07.10.2024г. 16.12.2024г.</p>
--	--	---	--	--	---	--

					<p>В целом удовлетворенность граждан качеством оказания медицинской помощи является достаточно высокой как с точки зрения доступности медицинской помощи, так и с этического-деонтологических и материально-технических позиций.</p> <p>Средняя взвешенная сумма по всем критериям составила 98,7%.</p> <p>По результатам Анкетирования приняты корректирующие меры.</p> <p>Проведено устранение несоответствий по всем критериям независимой оценки качества (в том числе</p>	
--	--	--	--	--	--	--

		Устранение несоответствий по всем критериям независимой оценки качества (в том числе соблюдение времени приема)		Заместитель главного врача по КЭР работы со страховыми компаниями и экспертизе временно нетрудоспособност и Короткова О.В.	соблюдение времени приема Проведены обучающие семинары и тренинги с работниками, контактирующими с получателями услуг в количестве 4 занятия.	
--	--	---	--	--	--	--

Главный врач



И.А. Боровская

Исполнитель
Короткова О.В.
Тел. 8(6552)56-10-97

