

*Открыть архив
Файл (Савельева)*

ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

условий оказания медицинских услуг

ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»

(наименование организации)

за 2024 год

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГБУЗ СК «Ставропольский краевой специализированный
центр профилактики и борьбы со СПИД
и инфекционными заболеваниями»
355029, г. Ставрополь, ул. Ленина, 434
тел./факс (865 2) 94-52-99

№ 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						
1.	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечить контроль за своевременностью ее обновления.	1. Контроль за своевременным обновлением и дополнением информации на официальном сайте и информационных стендах согласно приказу МЗ РФ № 956н в г. Ставрополе и г. Кисловодске	в течение 2024 года ежеквартально	Савельева Л.И., зав. оргметодотделом	Проверена, откорректирована информация на официальном сайте и на стендах учреждения. Сформирован перечень наименований стендов и информации, обязательной к размещению. Заменены стенды для информации в Кисловодском филиале.	март, апрель, июнь, сентябрь, октябрь август

	<p>Обеспечить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, структурных подразделениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>2. Обеспечение на официальном сайте функционирования дистанционных способов взаимодействия с пациентами: - реализация технической возможности записи пациентов на прием на портале государственных услуг.</p>	<p>март 2024г.</p>	<p>Джанаев А.З. Начальник отдела по защите информации</p>	<p>На сайте центра реализована техническая возможность записи пациентов на прием через кнопку «Запись на прием – медицина онлайн»,</p>	<p>март</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>						
<p>2.</p>	<p>Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; отсутствие очередей; доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние.</p> <p>Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг</p>	<p>1. Проведение ремонтных работ в Кисловодском филиале.</p>	<p>По мере финансирования - за счет средств учреждения</p>	<p>Корчагина Е.В., главный врач, Хижникова Е.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам Хатуов В.Р., нач. хоз. отдела Джанаев А.З., специалисты МИС</p>	<p>Реализована возможность записи через официальный сайт медицинской организации spid26.pf. Ввиду отсутствия прикрепленного населения запись на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru) не проводится (согласовано с МИАЦ). Проведен текущий ремонт электропроводки. Подготовлена проектно-сметная документация на</p>	<p>апрель</p>
			<p>Апрель 2024 г.</p>			

	(приема врача / диагностического исследования/плановой госпитализации). Повысить комфортность условий предоставления услуг.	Сокращение времени ожидания приема лицами, обратившимися для проведения лабораторного обследования, путем реализации возможности предварительной записи.			проведение ремонтных работ в санитарных комнатах, кабинетах, КДЛ Кисловодского филиала. Проведение ремонтных работ запланировано на январь 2025г. Реализована техническая возможность предварительной записи пациентов на официальном сайте для проведения лабораторного обследования	апрель
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.	1. Инструктаж сотрудников, ответственных за работу с маломобильными гражданами	Ежеквартально	Чеберяк В.В., старшая медицинская сестра (г. Ставрополь), Бархачева Е.В., Старшая медицинская сестра (г. Кисловодск)	Приказом по учреждению утверждено Положение об оказании медицинской помощи лицам с ограниченными возможностями и Правила общения с лицами с ограниченными возможностями Приказ от 05.06.2024 № 01-04/ОД/13	

		2. Контроль работы кнопки вызова сотрудников, ответственных за работу с маломобильными гражданами	В начале рабочего дня		<p>Проведен инструктаж с сотрудниками по этике общения и работе с инвалидами и маломобильными группами населения</p> <p>Кнопки вызова сотрудников в рабочем состоянии</p>	март
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
4.	<p>Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, кол-центр, электронные</p>	<p>1. Занятия по использованию «речевых модулей» работниками регистратуры, медицинскими работниками амбулаторно-поликлинического отделения.</p> <p>2. Занятие с медицинским персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками</p>	<p>При приеме на работу, 1 раз в 6 мес.</p> <p>3 квартал 2024 года</p>	<p>Савельева Л.И., зав. оргметодотделом, Каитова О.А., зав. амбулаторно-поликлиническим отделением, Воробьева Е.П., начальник Кисловодского филиала.</p> <p>Култаева М.К., медицинский психолог</p>	<p>Разработаны «Речевые модули» общения с пациентами. Проведены занятия со специалистами.</p> <p>Проведено занятие с медицинским персоналом</p>	<p>апрель ноябрь</p> <p>сентябрь</p>

	сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))	3. Разбор жалоб пациентов на нарушение этических и деонтологических норм.	по мере поступления	Корчагина Е.В., главный врач	Рассмотрение жалобы на заседании комиссии по разбору жалоб	июнь
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	<p>Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг. Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг.</p> <p>Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и Q-кода, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет. Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях. Ответственным лицам, не реже 1 раз квартал, прово-</p>	<p>1. Обеспечение условий для проведения внутреннего анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет, с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц), QR-код</p> <p>2. Организация активного анкетирования</p> <p>3. Анализ результатов внутреннего анкетирования</p>	<p>Февраль 2024 года</p> <p>2,4 квартал 2024 года</p> <p>ежеквартально</p>	<p>Савенко В.И., заместитель главного врача по оргметодработе.</p> <p>Савельева Л.И., зав, оргметодотделом</p> <p>Савельева Л.И., зав, оргметодотделом</p>	<p>Организован уголок для проведения анкетирования граждан, на котором размещены бланки анкет, ручки, ящик для сбора заполненных анкет, с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц), QR-код</p> <p>Проанкетировано 318 человека</p> <p>Проведен анализ результатов анкетирования за 1 квартал, 1 полугодие, за 9 месяцев и 2024 год. Уровень удовлетворенности пациентов за 2024 г. составил 99,1%.</p>	<p>февраль</p> <p>апрель, июнь, сентябрь, декабрь</p>

	дить обсуждение итогов на собраниях и совещаниях МО, с принятием мер.					
--	---	--	--	--	--	--

Главный врач

Савенко Валентина Ивановна,
8-928-300-58-90



Е.В. Корчагина