

УТВЕРЖДАЮ:
 Министр здравоохранения
 Ставропольского края

Ю.В. Литвинов

«03» февраля 2025 г.



ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
 условий оказания медицинских услуг
ГБУЗ СК «Краевая специализированная клиническая инфекционная больница»
 (наименование организации)
 на 2025 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						
1	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах больницы в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н.	- Актуализация на информационных стендах в подразделениях и на официальном сайте информации в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 г. №956н. - Мониторинг актуальной информации, размещенной на стендах и сайте медицинского учреждения.	Ежемесячно, с контролем 1 раз в квартал	- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - И.о. начальника службы информатизации Шалаева А.Э. - И.о. зав. ОМО Беяничева Ю.А.		
2	Обеспечить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской органи-	- Добавление новых разделов при необходимости, отображающих деятельность медицинской организации, разме-	Ежемесячно, с контролем 1 раз в квартал	- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - И.о. начальника службы инфор-		

	зации, размещенной на информационных стендах в помещениях структурных подразделениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	щение материалов на официальном сайте и информационных стендах больницы в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 г. №956н.		матизации Шалаева А.Э. - И.о. зав. ОМО Беляничева Ю.А.		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3	Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима. Повысить комфортность условий предоставления услуг.	<p>- Планируется пристройка дополнительных помещений в детском приемном отделении, для обеспечения комфортного пребывания пациентов, ожидающих приема врача, с целью разделения потоков пациентов с воздушно-капельными, кишечными и сыпными инфекциями.</p> <p>- Планируется благоустройство трех палат четвертого (кишечном) взрослого отделения: создание в них комфортных условий для пребывания пациентов, оборудование санузлов.</p> <p>- Организация закупки небулайзеров для обеспечения ингаляционной терапии пациентов в детских отделениях индивидуально в каждой палате, учитывая рост госпитализаций с внебольничными пневмониями.</p>	<p>3-4 квартал 2025 г.</p> <p>3 квартал 2025 г.</p> <p>2 квартал 2025 г.</p>	<p>- Начальник АХП Арабаджиев В.С.</p> <p>- Начальник АХП Арабаджиев В.С.</p> <p>- Главная мед-сестра Попова О.В.</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> - Организация транспортировки пациентов на консультации и исследования в другие медицинские организации новым легковым автомобилем в сопровождении среднего медицинского персонала. - Установка дополнительных кушеток в приемном отделении для возможности ожидания времени приема. 	<p>1 квартал 2025 г.</p> <p>3-4 квартал 2025 г.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - Начальник АХП Арабаджиев В.С. - Главная медсестра Попова О.В. - Главная медсестра Попова О.В. 		
4	<p>Обеспечить отсутствие очередей.</p> <p>Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организовать трудоустройство врачей-ординаторов, обучающихся по целевому договору по программе ординатуры на втором году обучения, врачами-стажерами, для обеспечения сокращения времени ожидания приема врача в приемном отделении. - Продолжить работу по заключению договоров на целевое обучение врачей по программе ординатуры. - Участие в «Ярмарках вакансий» на базе Ставропольского государственного медицинского университета и Ставропольского базового медицинского колледжа. - Контроль работы по размещению объявлений о свободных вакансиях (врачей, среднего и младшего мед. персонала) на сайтах объявлений, 	<p>Сентябрь-октябрь 2025 г.</p> <p>Август 2025 г.</p> <p>Май, ноябрь 2025 г.</p> <p>В течение года, с контролем 1 раз в квартал</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - Начальник отдела кадров Попов А.С. - Начальник отдела кадров Попов А.С. - Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - Начальник отдела кадров Попов А.С. - Начальник отдела кадров Попов А.С. 		

		обновление раздела «вакансии» на сайте больницы.				
5	Обеспечить 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).	- Планируется ввести запись пациентов на консультативный прием через Госуслуги по номеру направления.	Август-сентябрь 2025	- И.о. начальника службы информатизации Шалаева А.Э.		
6	Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.	- Планируется оптимизация использования помещений четвертого (кишечного) взрослого отделения: создание не менее трех изолированных палат, оборудованных санитарными узлами и душевыми.	3 квартал 2025 г.	- Начальник АХП Арабаджиев В.С.		
7	Обеспечить доступность питьевой воды.	- Контроль обеспечения постоянного наличия питьевой воды в отделениях больницы (в термопотах, чайниках) и свободного доступа к ним пациентов. - Обеспечение кулерами и бутилированной питьевой водой детского и взрослого приемного отделения.	В течение года, с контролем 1 раз в квартал 1-2 квартал 2025 г.	- Главная медсестра Попова О.В. - Заведующие отделениями - Начальник АХП Арабаджиев В.С.		

8	Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (диагностических услуг/плановой госпитализации).	<p>- Увеличение объема оказания медицинской помощи больным с ХВГС за счет средств ОМС на 2025 год (плановое количество – 251 случаев госпитализаций): ХВГС (уровень 3) – 50 случаев, ХВГС (уровень 5) – 201 случай, что позволит сократить сроки ожидания плановой госпитализации пациентов, состоящих в Регистре на получение противовирусной терапии.</p> <p>- Закупка дополнительного оборудования для выполнения ПЦР-исследований.</p>	<p>Январь 2025 г.</p> <p>3-4 квартал 2025 г.</p>	<p>- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - И.о. зав. ОМО Беляничева Ю.А.</p> <p>- Главная медсестра Попова О.В.</p>		
III. Доступность услуг для инвалидов						
9	Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.	<p>- Организация парковочных мест для инвалидов.</p> <p>- Дооснащение туалетных комнат поручнями для маломобильных пациентов.</p> <p>- Обеспечение наличия пандусов.</p> <p>- Отработка алгоритма и пропускной системы заезда на территорию медицинского учреждения на личном транспорте маломобильных граждан.</p>	<p>3-4 квартал 2025 г.</p> <p>2 квартал 2025 г.</p>	- Начальник АХП Арабаджиев В.С.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
10	Обеспечить соблюдение этических норм, включа-	- Проведение обучающих семинаров и тренингов с разбо-	Ежеквартально	- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н.		

	<p>ющих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, приемного отделения, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию.</p>	<p>ром жалоб с медицинскими работниками приемного отделения, регистратуры, отделений стационара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии.</p>		<p>- Главная медсестра Попова О.В. - Старшие медицинские сестры отделений стационара - Начальник отдела кадров Попов А.С.</p>		
11	<p>Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг.</p>	<p>- Проведение занятий и семинаров с разбором жалоб по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии с медицинскими работниками отделений стационара, приемного отделения.</p>	Ежеквартально	<p>- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - Заведующие отделениями - Начальник отдела кадров Попов А.С.</p>		
12	<p>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 сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).</p>	<p>- Проведение совещаний с разбором жалоб по вопросам соблюдения медицинскими работниками этики и деонтологии с рассмотрением обращений и жалоб граждан на грубое и невнимательное отношение персонала.</p>	Ежеквартально	<p>- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - Заведующие отделениями</p>		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
13	Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг.	- Проведение мероприятий, направленных на освещение деятельности медицинской организации на информационных стендах, официальном сайте, социальных сетях, печати, средствах массовой информации.	Ежеквартально	- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - И.о. зав. ОМО Беляничева Ю.А. - И.о. начальника службы информатизации Шалаева А.Э.		
14	Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению.	- Оснащение территории и зданий больницы табличками, указывающими расположение ключевых пунктов больницы (приемного отделения, консультативных кабинетов, регистратуры, диагностических кабинетов). - Контроль наличия и своевременное обновление в подразделениях больницы табличек ярко-желтого цвета с дублированными знаками графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, маркировок дверей желтым кругом, маркировок первых и последних ступеней лестничных пролетов желтым цветом.	2-3 квартал 2025 г.	- Начальник АХП Арабаджиев В.С.		
15	Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получа-	- Мониторинг обращений граждан и проведения анкетирования пациентов, с целью выявления проблемных точек в работе учреждения, с вынесением выявленных проблем	Ежеквартально	- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - И.о. зав. ОМО Беляничева Ю.А.		

	телей услуг.	на обсуждение для дальнейшего планирования мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг.				
16	Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и QR-кода, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.	- Активное привлечение пациентов к участию во внутреннем интерактивном анкетировании с целью изучения удовлетворенности граждан качеством обслуживания в ГБУЗ СК КСКИБ с помощью QR-кода. Дополнительно проводить анкетирование на бумажных носителях для определенных категорий граждан.	В течение года, с контролем 1 раз в квартал	- И.о. зав. ОМО Беляничева Ю.А. - Заведующие отделениями		
17	Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях.	- Проведение контроля и анализ внутреннего анкетирования пациентов.	Ежеквартально и за год	- И.о. зав. ОМО Беляничева Ю.А.		
18	Ответственным лицам, не реже 1 раз кварт, проводить обсуждение итогов на собраниях и совещаниях МО, с принятием мер.	- Оценка эффективности мероприятий настоящего плана с оценкой динамики удовлетворенности условиями.	Ежеквартально и за год	- Зам. гл. врача Сергиенко О.Н. - И.о. зав. ОМО Беляничева Ю.А. - Заведующие отделениями		

Главный врач




Н.А. Яценко

Исп.: Зам. главного врача
по мед. части О.Н. Сергиенко