

УТВЕРЖДАЮ:  
 Министр здравоохранения  
 Ставропольского края  
 Ю.В. Литвинов\*  
 « 14 » февраля 2024 г.

**ПЛАН**  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
 условий оказания медицинских услуг  
 ГБУЗ СК «Ставропольская краевая клиническая больница»  
 (наименование организации)  
 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Недостаточно полная информация в помещениях (фойе регистратуры, коридор консультативно-диагностиче-	Обеспечение открытости, полноты и доступности информации об ГБУЗ СК «СККБ» и ее деятельности, на информационных стендах в структурных подразделениях ГБУЗ СК «СККБ»	16.02.2024 с последующей ежемесячной актуализацией, а также по	Заместитель главного врача по организационно-методической работе Щеглова Е.В., заведующие структурными подразделениями ГБУЗ СК «СККБ», и.о. начальника ЦМИТ Са-		

2.	ской поликлиники) и на официальном сайте ГБУЗ СК «СККБ» о руководстве учреждения, графиках приема	<p>Обеспечить наличие актуальной информации на официальном сайте www.skkb26.ru о медицинской организации в соответствии с требованиями приказа МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н</p> <p>Обеспечить регулярное обновление информации на стендах в отделениях стационара</p>	<p>мере необходимости</p> <p>Постоянно</p> <p>По мере необходимости</p>	<p>венко А.А., специалист по информационным ресурсам ЦМИТ Беловицкий Д.А.</p> <p>Заместитель главного врача по организационно-методической работе Щеглова Е.В., и.о. начальника ЦМИТ Савенко А.А., специалист по информационным ресурсам ЦМИТ Беловицкий Д.А.</p> <p>Заместитель главного врача по организационно-методической работе Щеглова Е.В. Старшие медицинские сестры отделений стационара</p>		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
3.	Повышенное время ожидания предоставления медицинских услуг (прием/диагностические исследования), недостаточное количество мест ожидания.	Обеспечение отсутствия очередей на прием к врачам-специалистам консультативно-диагностической поликлиники, в кабинеты функционально-диагностических исследований посредством оптимизация потоков пациентов через пропускную систему, согласно дате и времени приема с соблюдением установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг. Обеспечение доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений.	01.04.2024, далее постоянно	Заместитель главного врача по организационно-методической работе Щеглова Е.В., заместитель главного врача по поликлинической работе Семенов С.П.		

4.		Контроль доступности записи на прием к врачу/направлении на госпитализацию при обращении в медицинскую организацию как лично, так и в удаленном режиме (по телефону МО, через колл-центр, на официальном сайте ГБУЗ СК «СККБ», на портале государственных услуг).	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе Семенов С.П., и.о. начальника ЦМИТ Савенко А.А., специалист по информационным ресурсам ЦМИТ Беловицкий Д.А.		
5.	Сокращение сроков ожидания в колл-центре, времени дозвона:	Увеличение мощности АТС колл-центра. Рассмотрение вопроса об увеличении количества сотрудников колл-центра	В течении 2024 года (при наличии финансирования) II квартал 2024 года	И.о. начальника ЦМИТ Савенко А.А., оператор колл-центра Алферова Е.И.		
III. Доступность услуг для инвалидов						
6.	Недостаточное дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой и зрительной информации.	Размещение дополнительного указателя для пациентов, выполненной шрифтом Брайля у входа в приемное отделение у кнопки для вызова персонала.	В течении 2023 г. (при наличии финансирования)	Начальник хозяйственного отдела Карибов В.Ю.		
7.		Сопровождение пациентов –инвалидов по слуху и зрению младшим медицинским персоналом.	По потребности.	Заместитель главного врача по поликлинической работе Семенов С.П., старшая медицинская сестра приемного отделения Шеховцова О.А., старшие медицинские сестры стационарных отделений ГБУЗ СК «СККБ».		
8.		Проведение инструктажей с медицинским персоналом, ответственным за сопровождение инвалидов	1 раз в 6 месяцев	Заместитель главного врача по поликлинической работе Семенов С.П., старшая медицинская сестра приемно-		

				го отделения Шеховцова О.А., старшие медицинские сестры стационарных отделений ГБУЗ СК «СККБ».		
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
9.	Недостаточное соблюдение принципов медицинской этики и деонтологии медицинскими работниками при общении с пациентами (их представителями)	Проведение занятий с медицинским персоналом по соблюдению принципов медицинской этики и деонтологии, обучению сотрудников основным речевым стандартам.	Ежеквартально	Заместитель главного врача по поликлинической работе Семенов С.П., главная медицинская сестра Маслакова Н.Н., старшие медицинские сестры стационарных отделений ГБУЗ СК «СККБ», оператор колл-центра Алферова Е.И.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
10.	Недостаточная система навигации в медицинской организации	Формирование репутационной составляющей в целях повышения привлекательности медицинской организации: Контроль и актуализация навигации (указателей, информационных стендов) в ГБУЗ СК «СККБ»	Постоянно	Начальник хозяйственного отдела Карибов В.Ю.		
11.		Обеспечение наличия анкет и оборудования мест для анкетирования пациентов, размещения ссылок и QR-кодов на интерактивные формы анкет на официальном сайте. Размещение наглядной информации по независимой оценке качества с QR-кодами для пациентов.	Постоянно	Заместитель главного врача по организационно-методической работе Щеглова Е.В., начальник организационно-методического отдела Танерова Н.Г., заведующие стационарными отделениями ГБУЗ СК «СККБ», начальник отдела		

12.		Анализ проведенного анкетирования с оценкой удовлетворенности населения медицинскими услугами с обсуждения итогов на собраниях и совещаниях, с принятием мер.	Ежеквартально	по связям с общественностью Душина С.Е., специалист по информационным ресурсам ЦМИТ Беловицкий Д.А. Начальник отдела по связям с общественностью Душина С.Е.		
13.		Проведение анализа анкетирования стационарных больных в разрезе контроля удовлетворенности лечебным питанием с последующим обсуждения итогов на собраниях и совещаниях, с принятием мер. Обеспечить ношение медицинскими работниками бейджей.	Ежеквартально  01.03.2024, далее постоянно	Начальник отдела по связям с общественностью Душина С.Е.  Заведующие структурными медицинскими подразделениями ГБУЗ СК		

Главный врач



Исполнитель Малиновская М.Б., Чадов В.Ю.  
29-53-02, 89187740954

Звягинцева Н.В.