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 «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМ. Г.К. ФИЛИППСКОГО» г. СТАВРОПОЛЯ

(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	1.1 Соответствие информации о деятельности учреждения на информационных стендах больницы в соответствие с приказом МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в сети	-обеспечение своевременного внесения изменений в информацию о деятельности медицинской организации на официальном сайте учреждения. -мониторинг актуальной	Ежемесячно, с контролем не реже 1 раз в квартал	Ухина Луиза Владимировна Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, работе со страховыми компаниями и экспертизе временной нетрудоспособности		

	«Интернет» и обеспечение контроля за своевременностью ее обновления 1.2Улучшение доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, с оказанием своевременной консультативной помощи (ответы на вопросы)	информации, размещенной на стендах и сайте медицинского учреждения; -добавление новых разделов при необходимости, отображающих деятельность медицинской организации, размещение на официальном сайте и информационных стендах материалы в соответствие приказа №956 н от 30 декабря 2014 г		Полтавский Антон Алексеевич Начальник информационного отдела-системный администратор		
	1.3Обеспечение открытости, полноты и доступности 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»	-актуализация информации на сайте учреждения и информационных стендах медицинской организации во всех отделениях -продолжить ведение раздела «часто задаваемые вопросы»	1 раз в квартал	Ухина Луиза Владимировна Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, работе со страховыми компаниями и экспертизе временной нетрудоспособности Полтавский Антон Алексеевич Начальник информационного отдела-системный администратор		
II. Комфортность условий предоставления услуг.						
2	2.1Обеспечение в медицинской организации	- проведение мероприятий по	В течение 2025 года с	Мартынова Роза Узбековна		

	комфортных условий оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; отсутствие очередей» 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);	сокращению очередей в структурных подразделениях - повышение количества записи на прием к врачу (по телефону, в регистратуре, лично, с помощью сети «Интернет» - оборудование места для игры детей	контролем не реже 1 раза в квартал	Заведующая приемным отделением Аракелян Гаянэ Владиковна Заведующая ДКДЦ Руденко Виктор Викторович Заведующий травматологическим пунктом Заведующие структурными подразделениями		
	2.2 Соблюдение установленных сроков ожидания (прием врача/диагностические исследования/госпитализация)	- обеспечение соблюдения времени приема врачами с допустимым расхождением в 10 минут. -проведение ежедневного мониторинга соблюдения времени врачами, ведущими амбулаторный прием - своевременное информирование пациентов о задержке времени приема (оказание неотложной помощи, сложные пациенты и др)	В течение 2025 года с контролем не реже 1 раза в квартал	Мартынова Роза Узбековна Заведующая приемным отделением Аракелян Гаянэ Владиковна Заведующая ДКДЦ Руденко Виктор Викторович Заведующий травматологическим пунктом Заведующие структурными подразделениями		
	2.3 Повышение комфортности условий предоставления услуг в медицинской организации			Мартынова Роза Узбековна		

		- обеспечение комфортных условий предоставления услуг: установка дополнительных кушеток для возможности ожидания времени приема.	В течение 2025 года с контролем не реже 1 раза в квартал	Заведующая приемным отделением Аракелян Гаянэ Владиковна Заведующая ДКДЦ Руденко Виктор Викторович Заведующий травматологическим пунктом Заведующие структурными подразделениями		
		III. Доступность услуг для инвалидов.				
3.	3.1 Обеспечение доступной среды для детей-инвалидов различных категорий в полном объеме 3.2	- дублирование подписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками (шрифт Брайля) при входе в здание; - наличие пандусов - план установки приставного лифта в корпусе №3 по согласованию и финансовым возможностям -версия на официальном сайте для инвалидов по зрению - отработка алгоритма и пропускной системы заезда на территорию медицинского	Июль- сентябрь 2025 года	Горбунова Виола Юрьевна Главный врач Розанов Павел Дмитриевич Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения		

		учреждения на личном транспорте маломобильных граждан - развитие отделения выездной патронажной паллиативной помощи детям за счет приобретения нового оборудования. Обеспечение исполнения утвержденного плана работ, выезд бригад в прикрепленные районы.		Хорошеньких Марина Сергеевна - заведующий выездной бригадой-врач по паллиативной медицинской помощи.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников медорганизации						
4.	4.1 Обеспечение соблюдения этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, кабинета неотложной помощи) при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными	- проведение врачебно-сестринских конференций с разбором жалоб и обращений по вопросам этики и деонтологии в общении с получателями услуги, включающие в себя вежливость и доброжелательность. - анонимные опросы пациентов - анонимное анкетирование пациентов по тематике «Оценка качества	Ежеквартально 1 раз в квартал	Ухина Луиза Владимировна. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе. Заведующие структурными подразделениями		

	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 сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))	оказываемых услуг в медицинской организации», а также «Оценка качества обслуживания и организации питания в медицинской организации» - проведение занятий по предупреждению обеспечения соблюдения принципов этики и деонтологии - разработать речевые модули для общения со сложными пациентами и обучение навыкам коммуникации				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	5.1 Обеспечение формирования 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.	Проведение мероприятий, направленных на освещение деятельности медицинской организации на информационных стендах, официальном сайте, социальных сейтях, печати, средствах массовой информации	Ежеквартально	Горбунова Виола Юрьевна Главный врач Ухина Луиза Владимировна. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе.		

	Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг. 5.2 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 проведению анкетирования с целью совершенствования качества условий предоставления медицинской помощи детскому населению. Обеспечение наличия анкет, ручек, мест для заполнения анкет, ящиков для сбора заполненных анкет. Анализ результатов анкетирования с применением мер профилактики (собеседования) и рассмотрении на заседаниях врачебных комиссий. Оценка эффективности мероприятий настоящего плана с оценкой динамики	I-IV квартал с контролем охвата помесячно 1 раз в квартал 1 раз в квартал			

		удовлетворенности условиями.				

Главный врач В.Ю.Горбунова

Исполнитель

Зам.гл.врача по КЭР,

Работе со страховыми компаниями и ЭВН

Ухина Л.В.

8-968-263-55-58