


 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 «Краевой центр СПИД»
 (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
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах в соответствие 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	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. оргметод-отделом		

<p>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.</p> <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализация технической возможности записи пациентов на прием на портале государственных услуг и медицина.онлайн. 	<p>март 2024г.</p>	<p>Джанаев А.З., специалист по защите информации</p>		
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>2. 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</p>	<p>1. Проведение ремонтных работ в Кисловодском филиале.</p> <p>2. Сокращение времени ожидания приема лицами,</p>	<p>По мере финансирования</p>	<p>Корчагина Е.В., и.о. главного врача, Хижникова Е.А., заместитель главного врача по экономическим вопросам Хатугов В.Р., нач. хоз.отд.</p>		

	<p>питьевой воды; санитарное состояние.</p> <p>Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача / диагностического исследования/плановой госпитализации).</p> <p>Повысить комфортность условий предоставления услуг.</p>	<p>обратившимися для проведения лабораторного обследования, путем реализации возможности предварительной записи.</p>	<p>Апрель 2024 года</p>	<p>Джанаев А.З. Специалисты МИС</p>		
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>						
3.	<p>Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.</p>	<p>1.Инструктаж сотрудников, ответственных за работу с маломобильными гражданами</p> <p>2.Контроль работы кнопки вызова сотрудников, ответственных за работу с маломобильными гражданами</p>	<p>Ежеквартально</p> <p>В начале рабочего дня</p>	<p>Чеберяк В.В., старшая медицинская сестра (г. Ставрополь); Бархачева Е.В., старшая медицинская сестра (г. Кисловодск).</p>		
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</p>						
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</p>	<p>1.Занятия по использованию «речевых модулей» работниками регистратуры, медицинскими работниками амбулаторно-поликлинических отделений.</p>	<p>При приеме на работу, 1 раз в 6 мес</p>	<p>Савельева Л.И., зав. оргметод-отделом, Каитова О.А., зав. амбулаторно-поликлиническим отделением, Воробьева Е.П., начальник</p>		

<p>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 сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))</p>	<p>2. Занятия с медицинским персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками</p> <p>3. Разбор жалоб пациентов в части нарушения этических и деонтологических норм.</p>	<p>3 квартал 2024 года</p> <p>по мере поступления</p>	<p>Кисловодского филиала.</p> <p>Култаева М.К., медицинский психолог</p> <p>Корчагина Е.В., заместитель главного врача по медицинской части</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>5. 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. Обеспечить наличие анкет для</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>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, проводить обсуждение итогов на собраниях и совещаниях МО, с принятием мер.</p>					
--	--	--	--	--	--

И.о. главного врача



Е.В. Корчагина

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