

УТВЕРЖДАЮ:

Министр здравоохранения

Ставропольского края

*Маша* В. Н. Колесников

« 24 » *марта* 2023 г.



### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

условий оказания медицинских услуг

ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»

(наименование организации)

на 2023 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.	Поддерживать информацию о деятельности учреждения на информационных стендах и сайтах в актуальном состоянии и	1.1. Регулярно, ежеквартально проводить аудит информации на официальном сайте ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» с целью актуализации сведений в соответствии приказу МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения не-зависимой оценки	I, II, III, IV квартал 2023 года	Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., начальнику отдела внутреннего контроля качества и безопасности медицинской		

<p>соответствии приказу МЗ РФ от 30 декабря 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».</p>	<p>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».</p> <p>1.2. При проведении административных обходов (согласно установленному графику), визитов, в том числе с участием специалистов отдела ВКК ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» проводить проверку наличия актуальной «немой» информации, перечня требований к ней (установленной нормативными правовыми актами) на информационных стендах в структурных подразделениях МРБ.</p>	<p>Ежемесячно в течение 2023 года</p>	<p>деятельности - Тутова Д.М., начальник отдела информатизации – Филипенко Е.А.</p> <p>Заместители главного врача, начальник отдела внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности - Тутова Д.М., кураторы территорий.</p>		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.	<p>Продолжить совершенствование качества условий и доступности предоставления медицинской помощи пациентам в МО.</p>	<p>2.1. Обеспечение в структурных подразделениях ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» комфортных условий оказания медицинских услуг:          -Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;          - Доступность питьевой воды;          - Санитарное состояние помещений и прилегающих территорий</p> <p>2.2. Обеспечить доступность записи на прием к врачу в соответствии и соблюдении Постановления Правительства Ставропольского края от 30 декабря 2021 г. N 713-п "Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов" п. 28 «Срок ожидания приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет не более 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию», всеми доступными способами связи: инфомат,</p>	<p>В течение 2023 года</p> <p>В течение 2023 года с контролем 1 раз в квартал</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе- Герасимова Е.В., заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., начальник административно – хозяйственной части Щелкунов В.Г.          Заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая поликлиникой Коротчева Н.Н.</p>	
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

регистратура, [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru); интернет-портал [медицина-онлайн.рф](http://медицина-онлайн.рф), колл-центр, с проведением контрольных «закупок» возможности записи на прием к врачу.

### III. Доступность услуг для инвалидов

3.	-	<p>3.1. Контроль за обеспечением территории, прилегающей к медицинской организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</li> </ul> <p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления</li> </ul>	<p>В течение 2023 года</p> <p>Май 2023</p> <p>В течении 2023 года с контролем 1 раз в квартал</p>	<p>Заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель главного врача по лечебной работе – Герасимова Е.В., заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая поликлиникой Коротчева Н.Н. Заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель главного врача по лечебной работе – Герасимова Е.В., заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая поликлиникой</p>		
----	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации, обеспечение работы «КНОПКИ ВЫЗОВА» медицинского персонала;</li> <li>- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.</li> </ul>		Коротчева Н.Н.		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.	<p>Обеспечить неукоснительное соблюдение сотрудниками МО принципов вежливости и доброжелательности, в т.ч. при использовании дистанционных методов взаимодействия (кол-центр, телефон и др).</p>	<p>4.1. Ежеквартально проводить занятия по соблюдению этики и деонтологии с медицинскими работниками, а также работниками структурных подразделений, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов. Темы занятий:          I квартал – «Коммуникативные стандарты»;          II квартал – «Поведение медицинского работника при общении с пациентом вне и во время</p>	1 раз в квартал	<p>Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель главного врача по лечебной работе- Герасимова Е.В., заместитель главного врача по детству - Белоцкая</p>		
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>выполнения должностных обязанностей»;</p> <p>III квартал – «Сестринская этика и деонтология».</p> <p>IV квартал – «Соблюдение этики и деонтологии при общении с пациентами».</p> <p>4.2. Рассмотрение жалоб по вопросам вежливости и доброжелательности сотрудников больницы</p>	По мере поступления	В.А., заведующая поликлиникой Коротчева Н.Н.			
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг							
5.	Повысить уровень удовлетворенности качеством условий оказания медицинских услуг МО	<p>5.1. Ежеквартально проводить анкетирование с целью изучения мнения и оценки удовлетворенности оказания медицинской помощи в соответствии с приказом министерства здравоохранения РФ от 13.07.2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет"». Свод данных по анкетированию предоставлять главному врачу, проводить обсуждение итогов на собраниях и совещаниях МО с принятием мер</p>	I, II, III, IV квартал 2023 года	Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая ОМО – Ситникова Н.И.			

		<p>реагирования.</p> <p>5.2. Активно привлекать население к участию в НОК с популяризацией интерактивного анкетирования, путем размещения информации через социальные сети, СМИ.</p> <p>5.3. Регулярно проводить анализ поступивших обращений в ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» для принятия управленческих решений.</p>	<p>Ежемесячно, постоянно в течение 2023 года</p> <p>Ежеквартально в течение 2023 года</p>	<p>Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., специалист по маркетингу- Ткачева Л.Б.</p> <p>Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая организационно методическим отделом Ситникова Н.И.</p>			
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Главный врач



И.И. Ершова

Исполнитель:  
 Тутова Д.М.  
 Руденко И.А.

