



Отчёт по исполнению плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края
«Краевой клинический кардиологический диспансер»
 (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 соответствии с приказом МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независи-	Актуализация информации о медицинском туризме. Актуализация «Территори-	Февраль 2024 г. Январь 2024 г.	Зам. главного врача по ОМР Криштопина Е.В. Зам. главного	Актуализирована информация о медицинском туризме Опубликована «Территориальной	01.02.2024 09.01.2024

<p>мой 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» и обеспечить контроль за своевременностью ее обновления. Обеспечить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях структурных подразделений медицинской организации и на официальном сайте медицинской</p>	<p>альной программы» 2024, 2025-2026 гг.,</p> <p>Публикация анализа работы ГБУЗ СК «КККД» за 2023 год</p> <p>Актуализация информационных материалов на стендах и на сайте в сети «Интернет» ГБУЗ СК «КККД» в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов РФ</p>	<p>Март 2024 г.</p> <p>январь 2024 г. с последующим контролем 1 раз в квартал</p>	<p>врача по ОМР Криштопина Е.В.</p> <p>Зам. главного врача по ОМР Криштопина Е.В.</p> <p>Зам. главного врача по ОМР Криштопина Е.В.</p>	<p>программы» 2024, 2025-2026 гг</p> <p>Опубликован анализ работы ГБУЗ СК «КККД» за 2023 год</p> <p>Определены ответственные лица за наполнение и актуальность сайта в сети Интернет и информационных стендов ГБУЗ СК «КККД».</p> <p>Регулярно контролируется соответствие информации на информационных ресурсах о деятельности ГБУЗ СК «КККД», согласно требованиям нормативных актов. Во всех структурных подразделениях в общедоступных местах размещена наглядная информация по противодействию коррупции. На стендах и сайте</p>	<p>11.03.2024</p> <p>приказ №59/1, от 21.02.2024 г.</p> <p>23.01.2024, контроль и коррекция 15.04.2024, 15.07.2024, 17.10.2024</p>
--	---	---	---	---	--

		Актуализация информации о структурных подразделениях ГБУЗ СК «КККД»	1 раз в 6 месяцев	Программист Селиверстова О.	ГБУЗ СК «КККД» обновлена информация об оказании платных медицинских услуг. Актуализирована информация о структурных подразделениях ГБУЗ СК «КККД», функциях, составе, образовании и квалификации сотрудников, контактные номера	08.07.2024 11.10.2024
		Актуализация информации о сотрудниках ГБУЗ СК «КККД» и изменении графиков работы	1 раз в 6 месяцев	Начальник отдела кадров Неснова Л.Н.	Актуализация информации о специалистах (средний и младший персонал, а также врачи)	23.08.2024, 29.07.2024, 10.06.2024, 03.09.2024
		Актуализация планов догоспитальной подготовки и правил подготовки к диагностическим исследованиям	Март 2024 г.	Зам. главного врача по медицинской части Знаменская И.А.	Опубликован перечень предгоспитальной подготовки перед КАГ	18.03.2024 г.
II. Комфортность условий предоставления услуг						

2.	<p>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 питьевой воды; санитарное состояние. Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). Повысить комфортность ус-</p>	<p>Организация колл-центра, с необходимым оборудованием и штатом сотрудников</p>	<p>II квартал 2024 года</p>	<p>Зам. главного врача по медицинской части Знаменская И.А.</p>	<p>Организован колл-центр, в связи с чем, количество жалоб на невозможность дозвониться в регистратуру значительно снизилось.</p>	<p>19.08.2024 г.</p>
		<p>Контроль наличия очередей в регистратуру и кабинеты поликлиники путем, за организацией регулирования очереди у кабинетов КПО, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, работы с устными обращениями граждан в пределах компетенции.</p>	<p>Еженедельно</p>	<p>Зав. КПО Беловолова Т.И.</p>	<p>Заведующая КПО и старшая медицинская сестра КПО осуществляют контроль за организацией регулирования очереди у кабинетов КПО, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, работы с устными обращениями граждан в пределах компетенции.</p>	<p>Еженедельно</p>
		<p>Контроль за наличием в открытом доступе предметов гигиены в туалетах, во входных группах противоскользких покрытий</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Начальник отдела инженерно-технического и хозяйственного обеспечения Хомуха Н.В.</p>	<p>Обеспечивается доступ к предметам гигиены в туалетах (туалетная бумага, жидкое мыло, салфетки для рук, антисептики в диспенсеры)</p>	<p>Ежедневно</p>

ловий предоставления услуг	Контроль качества питания в стационаре, соблюдение сроков годности личных продуктов в холодильниках отделения.	Ежедневно	Зам. главного врача по медицинской части Знаменская И.А. Зав. приемным отделением Ермолин А.Р., гл. медицинская сестра Лыкова А.С..	Во входных группах обеспечено наличие противоскользящих покрытий Возобновлена работа столовой дисциплины. Пациенты имеют доступ к меню на стенде в столовой и на стенде отделений. Холодильники регулярно проверяются медицинскими сестрами отделений, контроль осуществляется главной медицинской сестрой.	02.09.2024 Ежедневно Понедельник еженедельно
	Контроль за качеством лечебного питания в соответствии с меню.	1 раз в квартал	Зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Дерева. М.В.	Качество питания контролируется дежурным врачом ежедневно, а также заместителем главного врача по лечебной работе.	Ежедневно
	Контроль за соблюдением лечебно-охранительного режима.	1 раз в квартал	Зам. главного врача по медицинской части Знаменская И.А.	Совершены обходы заместителем гл. врача по медицинской части, врачом эпидемиологом	23.03.2024, 17.06.2024, 17.04.2024, 06.11.2024,

		Актуализация информационных элементов для трансляции на мониторе в холле регистратуры.	II квартал 2024 г.	Программист Селиверстова О.	Актуализированы информационные элементы на мониторе в холле регистратуры: - Всемирный день безопасности пациентов - ТФОМС «Об оценке репродуктивного здоровья при проведении диспансеризации и профилактических медицинских осмотров» -Профилактика ВИЧ - профилактика гриппа и ОРВИ, вакцинация	02.09.2024 05.08. 2024 01.12.2024 08.11.2024
		Контроль за соблюдением температурного режима в коридоре поликлиники и диагностических кабинетах, использование кондиционеров в жаркое время года.	1 раз в квартал	Главная медицинская сестра Лыкова А.С.	Осуществляется контроль за соблюдением температурного режима. В жаркое время года включаются кондиционеры. Дополнительно установлен кондиционер в коридоре кардиологического отделения № 1	Регулярно, один раз в квартал 31.07.2024

		<p>Контроль за доступностью питьевой воды. (при наличии финансирования)</p>	<p>II квартал 2024 г, далее ежеквартально</p>	<p>Главная медицинская сестра Лыкова А.С.</p>	<p>Установлен куллер от водопровода с постоянной подачей для горячей и холодной воды в коридоре поликлиники</p>	<p>22.07.2024, Ежедневно осуществляется доступ к одноразовым стаканам.</p>
		<p>Обеспечение строгого противоэпидемического режима работы персонала по профилактике рисков, связанных с распространением респираторных вирусных инфекций.</p>	<p>Январь 2024 г, далее ежеквартально</p>	<p>Зам. главного врача по медицинской части Знаменская И.А.</p>	<p>В диспансере обеспечен строгого противоэпидемического режима работы персонала по профилактике рисков, связанных с распространением респираторных вирусных инфекций.</p>	<p>Еженедельно</p>
		<p>Совершенствование работы по проведению профилактических мероприятий, выявлению и регистрации в диспансере случаев возникновения инфекционных болезней, связанных с оказанием медицинской помощи.</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Дерева. М.В.</p>	<p>Сохраняется масочный режим. Потоки пациентов в функциональное отделение разделены по времени. При выявлении пациента в признаками ОРВИ, пациент изолируется, осуществляется взятие мазка для исключения/уточнения диагноза гриппа или новой коронавирусной инфекции, далее по показани-</p>	<p>Еженедельно</p>

		<p>Проведение ремонта в структурных подразделениях, что повысит комфортность нахождения в учреждении и качество услуг:</p>			<p>ям пациент при подтверждении диагноза инфекционного заболевания переводится в инфекционную больницу или выписывается на амбулаторное наблюдение для исключения дальнейшего распространения инфекции. В связи с возникновением ВБИ оформляется экстренное извещение.</p>	
		ремонт клинко-диагностической лаборатории	Январь-февраль 2024 г.	И. о. зам. главного врача по административно-хозяйственной части Иванов В.Б.	Осуществлен ремонт лаборатории	Февраль 2024

		Текущий ремонт душевой комнаты в кардиологическом отделении № 1	IV квартал 2024 г. (при наличии финансирования)	И. о. зам. главного врача по административно-хозяйственной части Иванов В.Б.	Не выполнено (не было финансирования, планируется на 2025 г)	
		Текущий ремонт ступеней центрального входа, кровли козырька центрального входа	Май 2024 г. (при наличии финансирования)	И. о. зам. главного врача по административно-хозяйственной части Иванов В.Б.	Осуществлен текущий ремонт ступеней центрального входа, кровли козырька центрального входа	Май- 2024
		Закупка лечебно-диагностического оборудования, которая также сократит качество услуг, сроки ожидания:				
		Аппарат стресс-ЭХОКГ	IV квартал 2024 г. (при наличии финансирования)	Начальник отдела материально-технического снабжения Саламаха И.В.	Закуплен аппарат ЭХОКГ с насадками для различных режимов исследования, кушетка для стресс ЭХОКГ планируется к закупке на 2025 г	20 декабря 2024

		Ротаблатор, для оказания ВМП пациентам СК	IV квартал 2024 г. (при наличии финансирования)	Начальник отдела материально-технического снабжения Саламаха И.В.	Закупка состоялась, оборудование введено в эксплуатацию	Ноябрь 2024 г
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.	Контроль исправности кнопки вызова медперсонала	1 раз в квартал	Ведущий специалист по гражданской обороне Мазуренко В.Н.	Исправность кнопки вызова контролировалась	15.01.2024, 16.05.2024, 29.07.2024, 18.11.2024
		Проведение обучения медработников для работы с инвалидами	В течение года	Зам. главного врача по медицинской части Знаменская И.А.	Регулярно проводится заведующими отделениями, старшими медицинскими сестрами занятия с медработниками для работы с инвалидами	В течение года
		Дублирование информации знаками, выполненными шрифтом Брайля	Январь 2024 .	Зам. главного врача по ОМР Криштопина Е.В.	Информация продублирована знаками, выполненными шрифтом Брайля на первом этаже (план эвакуации, вывеска, направление движения пациента)	Январь 2024
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						

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, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение 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, колл-центр, электронные</p>	<p>Провести семинары, тренинги для врачей-специалистов, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии</p> <p>Разработать алгоритмы общения с пациентами, речевые модули</p>	<p>III квартал 2024 г.</p> <p>IV квартал 2024 г.</p>	<p>Зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Дерева. М.В.</p> <p>Зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Дерева. М.В.</p>	<p>Заместителем главного врача по медицинской части проведены лекции по соблюдению этики и деонтологии медицинскими работниками (проведена лекция на лекции присутствовало 25 врачей, проведена лекция для среднего и младшего медицинского персонала, на лекции присутствовало 38 медицинских работников).</p> <p>Обеспечен постоянный доступ сотрудников к обучающим материалам в виде презентаций, карточек, примеров речевых модулей по вопросам этики и деонтологии при оказании медицинской помощи, правилам профилактики и разрешения конфликтных ситуаций при общении с пациентами.</p>	<p>23.04.2024 24.04.2024</p> <p>Информационно-файловый обмен ГБУЗ СК «КККД», постоянно</p>
----	--	---	--	---	---	--

сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Проверка работы кол-центра путем записи разговора	II квартал 2024 г. и далее регулярно 1 раз в квартал	Зав. КПО Беловолова Т.И.	Запись разговора операторов кол-центра с пациентами осуществляется, хранится в течение 30 дней. Проводится выборочная проверка работы кол-центра	09.09.2024, 11.11.2024
	Контроль за внешним видом медицинских работников, за ношением бейджиков медицинскими работниками	1 раз в квартал	Зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Деревя. М.В.	Проводятся обходы зам. гл. врача, одной из целей которого является контроль за внешним видом медицинских работников, за ношением бейджиков медицинскими работниками. По результатам обходов некоторым медицинским работникам рекомендовано удалить маникюр не соответствующий требованиям к медицинскому работнику, кроме того, закуплена спецодежда и предоставлена медицинскому персоналу.	06.02.2024, 20.06.2024, 04.07.2024 06.11.2024

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.	<p>Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг. Обеспечить наличие анкет для 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 кварт, проводить обсуждение итогов на собраниях и совещани-</p>	<p>Проводить мониторинг результатов голосования по анкетам, а также результатов обращения пациентов для своевременного выявления проблем.</p> <p>Контроль за предоставлением возможности пациентам участвовать в анкетировании, обеспечения наличия анкет в регистратуре и в зонах ожидания приема врачей.</p>	<p>1 раз в квартал</p> <p>1 раз в квартал 2024 г.</p>	<p>Зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Дерева. М.В.</p> <p>Зам. главного врача по ОМР Криштопина Е.В.</p>	<p>Анализ результатов анкетирования в ГБУЗ СК «КККД» проводится. За 9 месяцев пролечено в стационарных условиях (в т.ч. в дневном стационаре) – 4023 пациента, проанкетировано – 1645 шт., что соответствует 41 %. В целом условиями оказания услуг в диспансере удовлетворены 1614 стационарных пациентов, а именно 98,1% анкетизируемых.</p> <p>Пациентам предоставлена возможность участвовать в анкетировании, обеспечено наличие анкет в регистратуре и в зонах ожидания приема врачей, а также в каждой истории болезни. Контроль осуществляется регулярно.</p>	<p>08.04.2024, 10.07.2024 07.10.2024</p> <p>29.01.2024, 08.04.2024 15.07.2024 07.10.2024</p>
----	---	--	---	---	---	--

	ях МО, с принятием мер	Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента.	III квартал 2024 г.	Зам. главного врача по ОМР Криштопина Е.В.	Информация о работе ГБУЗ СК «КККД», номерах кабинетов врачей и других ключевых пунктах визита пациента. В холле регистратуры администратор также может ответить на вопросы пациента, а при наличии необходимости проводить пациента к нужному пункту	10.07.2024 г
		Актуализировать приказ об ответственном за НОК	Март 2024 г	Зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Дерева. М.В.	Приказ об ответственном за НОК актуализирован, ответственным назначена зам. главного врача по ЭК и ВККиБМД Дерева. М.В., приказ №59/1, от 21.02.2024 г.	21.02.2024

И.о. главного врача

Гатило М.Ю.

Исполнитель
Дерева М.В.
т. 99-03-73 (доб. 151)

*Оформить и выдать
подпись Деревы М.В.*