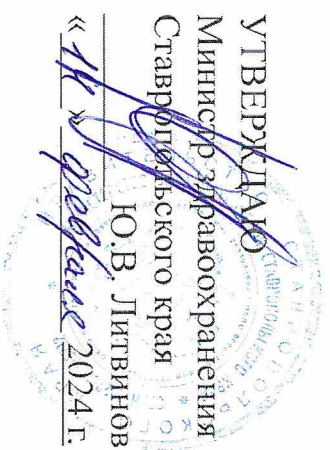


УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Ставропольского края
 Ю.В. Литвинов
 « 14 » декабря 2024 г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
 условий оказания медицинских услуг

ГБУЗ СК «Ставропольский краевой клинический онкологический диспансер»
 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	Фактическ ий срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах в соответствие с приказом Минздрава РФ от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для	Проведение планового аудита официального сайта и информационных стендов ГБУЗ СК «СЖКОД» с целью актуализации информации	Январь, контроль 25 числа ежемесячно	Бакумова О.В. — заведующий отделом по внутреннему контролю качества и безопасности меди- цинской деятельности		

<p>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» 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 организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>				
--	--	--	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2.</p> <p>Обеспечить комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; Доступность записи на прием к врачу (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») на официальном сайте медицинской организации), при обращении в медицинскую организацию); Повысить комфортность условий предоставления услуг.</p>	<p>Сократить срок ожидания первичным пациентом амбулаторного приема врачом-онкологом в поликлинике ГБУЗ СК «СЖКОД» до 3 рабочих дней.</p> <p>Привлечь на работу в колл-центр ГБУЗ СК «СЖКОД» медицинских регистраторов (3-5 человек).</p>	<p>В течение года, контроль в декабре</p> <p>В течение года, контроль в декабре</p>	<p>Рыкова Н.И. - заместитель главного врача по поликлинической работе</p> <p>Васянина А.В. - главный аналитик</p>	
--	---	---	---	--

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.</p> <p>Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.</p>	<p>Проводить инструктажи ответственными лицами за работу с маломобильными гражданами</p> <p>Дополнительно приобрести для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата кресла-коляски в количестве 3 ед.</p>	<p>Январь, контроль 25 числа</p> <p>ежеквартально</p> <p>В течение года, контроль в декабре</p>	<p>Авдеева Г.М. - главная медицинская сестра</p> <p>Вакула В.В. - заместитель главного врача по хозяйственной работе</p> <p>Нефедов А.П. - начальник технического отдела</p>	
--	--	---	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

<p>Обеспечить соблюдение этических норм, включенных в себя Доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, сопровождающих работников) при обращении в медицинскую организацию, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг, работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))</p>	<p>Продолжить проводить обучающие семинары с медицинским персоналом с целью соблюдения этических, деонтологических норм, включенных в себя Доброжелательность и вежливость, медицинскими и немедицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Койчугев А.А. - заместитель главного врача по контролю и качества безопасности медицинской деятельности (врачебный персонал)</p> <p>Авдеева Г.М. - главная медицинская сестра (средний, младший медперсонал и немедицинские работники)</p>	
<p>4.</p>				

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>5. Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организацией в целях повышения привлекательности 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.</p> <p>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</p>	<p>Освещать деятельность ГБУЗ СК «СЖКОД» на телевизионии, в социальных сетях Telegram, VK, Одноклассники.</p> <p>Разместить на видных местах в холлах ГБУЗ СК «СЖКОД» номера телефон нов приемного отделения с целью оказания при необходимости неотложной помощи пациентам (сопровождать пациентом)</p> <p>Обеспечить условия для анкетирования (бумажные анкеты, ручки, печатанные ящики для сбора анкет). Привлекать пациентов для участия в анкетировании по НОК на бумажном носителе и в интерактивном голосовании по Q-коду.</p> <p>Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.</p>	<p>Ежеквартально</p> <p>Март</p>	<p>Пехтелева И.А. - начальник маркетинга</p> <p>Пехтелева И.А. - начальник отдела маркетинга</p>	<p>Старшие медицинские сестры отделения</p>	<p>Постоянно в течение года</p> <p>Январь</p>
--	---	----------------------------------	--	---	---

<p>реже 1 раза в квартал, проводить обслуживание итогов на собраниях и совещаниях, с принятием мер</p>	<p>Анализировать результаты анкетирования с принятием мер по повышению уровня удовлетворенности с разбором выявленных замечаний на совещаниях в ГБУЗ СК «СЖКОД»</p>	<p>Ежемесячно, контроль ежеквартально</p>	<p>Койчурев А.А. - заместитель главного врача по контролю и безопасности медицинской деятельности</p>		
--	---	---	---	--	--

Главный врач

К.В. Хурцев



Бакумова О.В.

94-48-42