

ИСПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

по независимой оценке качества оказания медицинских услуг в
ГБУЗ СК «Ставропольский краевой клинический онкологический диспансер»

в I квартале 2024 года

| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг медицинской услуг | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества услуг 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 информационном стенда в соответствие с приказом Минздрава РФ от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальном сайте МЗ РФ, органов государственной власти субъектов | Проведение планового аудита официального сайта и информационных стендов ГБУЗ СК «СККОД» с целью актуализации информации | Январь, контроль 25 числа ежемесячно | Бакумова О.В. — заведующий отделом по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности | Информация на сайте актуальна, соответствует действительности | 29.01.2024 26.02.2024 25.03.2024 |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <p>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 информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».</p> | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>2. 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 информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации),</p> | <p>Сократить срок ожидания первичным пациентом амбулаторного приема врачом-онкологом в поликлинике ГБУЗ СК «СЖКОД» до 3 рабочих дней.</p> | <p>В течение года, контроль в декабре</p> | <p>Рыкова Н.И. - заместитель главного врача по поликлинической работе</p> | <p>Срок ожидания первичным пациентом снизился с 8 до 7 дней</p> | <p>Март</p> |
| | <p>Привлечь на работу в колл-центр ГБУЗ СК «СЖКОД» медицинских</p> | <p>В течение года, контроль в декабре</p> | <p>Васянина А.В. - главный аналитик</p> | <p>Принят на работу в колл-центр 1 медре-гистратор</p> | <p>Март</p> |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|--|--|
| <p>сопровождающих работников) при непосредственном 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>ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг</p> | | <p>нал и немедицинские работники)</p> | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|--|--|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>5. Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управляемой медицинской организации 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.</p> | <p>Овещать деятельность ГБУЗ СК «СЖКОД» на телевидении, в социальных сетях Telegram, VK, Одноклассники.</p> | <p>Ежеквартально</p> | <p>Пехтелева И.А. - начальник отдела маркетинга</p> | <p>2 статьи в 26 печатных изданиях; 12 сюжетов в радио- и телепрограммах, 7 статей на информационных порталах; прокат социальных роликов о важности ранней диагностики онкозаболеваний — 885 выходов</p> | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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 QR-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 раза в квартал, проводить обсуждения итогов на собраниях и совещаниях, с принятием мер</p> | <p>Разместить на видных местах в холлах ГБУЗ СК «СЖКОД» номера телефонов приемного отделения с целью оказания при необходимости неотложной помощи пациентам (сопровождаящим)</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 QR-коду.</p> <p>Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.</p> <p>Анализировать результаты анкетирования с принятием мер по повышению уровня удовлетворенности с разбором выявленных</p> | <p>Март</p> <p>Постоянно в течение года</p> | <p>Пехтелева И.А. - начальник отдела маркетинга</p> <p>И.А. -</p> <p>Старшие медицинские сестры отделения</p> | <p>на ТВ каналах, 865 выходов на радиоканалах</p> <p>Номера телефонов размещены в холлах</p> <p>Условиями для проведения анкетирования пациенты обеспечены. Проанализировано 402 бумажных анкет, пациенты привлечаются для интерактивного голосования по QR-коду.</p> <p>Актуальная ссылка с QR-кодом размещена на сайте</p> <p>Анализ проводится ежемесячно</p> | <p>28.03.2024</p> <p>28.03.2024</p> <p>Постоянно</p> <p>Январь</p> <p>Январь</p> |
| | <p>Январь</p> <p>Ежемесячно, контроль ежеквартально</p> | <p>Пехтелева И.А. - начальник отдела маркетинга</p> <p>Койчужев А.А. - заместитель главного врача по контролю качества безопасности</p> | | | |

| | | | | | | |
|--|--|----------------------------------------------|--|-----------------------------|--|--|
| | | Замечаний на совещаниях в ГБУЗ СК «СЖКОД» | | Медицинской деятельности | | |
|--|--|----------------------------------------------|--|-----------------------------|--|--|

Главный врач



К.В. Хурчев

Бакумова О.В.

94-48-42

