

## ИСПОЛНЕНИЕ ПЛАНА

по независимой оценке качества оказания медицинских услуг в

ГБУЗ СК «Ставропольский краевой клинический онкологический диспансер»

во II квартале 2024 года

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания медицинских услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Привести информацию о деятельности учреждения на информационном стенде 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 официальных сайтах МЗ РФ, органов государствен-	Проведение 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	23.04.2024 27.05.2024 21.06.2024

<p>ной власти субъектов Российской Федерации, органов 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. 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</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>Заместитель главного врача по поликлинической работе Васянина А.В. - главный аналитик</p>	<p>Срок ожидания первичным пациентом снизился с 7 до 6 дней</p>	<p>Июнь</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 медрегистратор</p>	<p>Июнь</p>	

<p>Медицинской организации), при обращении в медицинскую организацию); Повысить комфортность условий предоставления услуг.</p>	<p>регистраторов (3-5 чел.).</p>			
--	----------------------------------	--	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.</p>	<p>Проводить инструктажи ответственными лицами за работу с маломобильными гражданами</p>	<p>Январь, контроль 25 числа ежеквартально</p>	<p>Авдеева Г.М. - главная медицинская сестра Вакула В.В. - заместитель главного врача по хозяйственной работе</p>	<p>Проведен инструктаж с лицами, ответственными за работу с маломобильными гражданами</p>	<p>20.06.2024</p>
<p>3.</p>	<p>Дополнительно приобрести для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата кресла-коляски в количестве 3 ед.</p>	<p>В течение года, контроль в декабре</p>	<p>Нефедов А.П. - начальник технического отдела</p>	<p>Заявка на кресла-коляски подготовлена в феврале</p>	

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

<p>4.</p>	<p>Обеспечить соблюдение этических норм, вежливости, доброжелательности в себя и работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование пациентов полугучатели услуги регистратуры,</p>	<p>Продолжить проводить обучающие семинары с медицинским персоналом с целью соблюдения этических норм, вежливости, доброжелательности и немедицинскими</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Койчурев А.А. - заместитель главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности (врачебный персонал)</p>	<p>Утвержден приказ ГБУЗ СК «СЖКОД» от 09.04.2024 № 55/1-02-451 «О создании Этического кодекса ГБУЗ СК «СЖКОД»</p>	<p>17.06.2024</p>
-----------	--	--	----------------------	---	--	-------------------

<p>справочной, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг; работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с пациентами посредством дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача заявления/часть обращения/часть задаваемые вопросы))</p>	<p>цинскими работниками, ответственными за предоставление услуг медицинскими работниками,</p>		<p>Авдеева Г.М. - главная медицинская сестра (средний, младший медицинский персонал и немедицинские работники)</p>		<p>18.06.2024</p>
---	---	--	--	--	-------------------

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>5.</p>	<p>Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления 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</p>	<p>Освещать деятельность ГБУЗ СК «СЖКОД» на телевидении, в социальных сетях Телеграмм, ВК, Одноклассники</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Пехтелева И.А. - начальник отдела маркетинга</p>	<p>За 2 квартал 2024 года в СМИ вышло: 1 информационная статья в газете АйФ, 16 сюжетов на радио- и телепрограммах, прокат социальных роликов о важности ранней диагностики онкозаболевания</p>	
-----------	---	--	----------------------	---	---	--

<p>ограниченными возможностями по зрению. Обеспечить непрерывное оказание услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности пациентов телеуслуг.</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.</p> <p>Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях. Ответственным лицам, не реже 1 раза в квартал, проводить обсуждение 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 (сопровождать)</p> <p>Обеспечить условия для анкетирования (бумажные анкеты, ручки, опечатанные 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</p>	<p>Март</p> <p>Постоянно в течение года</p> <p>Январь</p> <p>Ежемесячно, контроль ежеквартально</p>	<p>Пехтелева И.А. - начальник отдела маркетинга</p> <p>Старшие медицинские сестры отделения</p> <p>Пехтелева И.А. - начальник отдела маркетинга</p> <p>Койчурев А.А. - заместитель главного врача по контролю</p>	<p>номер — 633 выходов на ТВ каналах, 561 выходов на радиоканалах.</p> <p>Номера телефонов размещены в холлах диспансера в марте</p> <p>Условиями для проведения анкетирования пациенты обеспечены. Проанализировано 402 бумажных анкет, пациенты привлечены для интерактивного голосования по QR-коду.</p> <p>Актуальная ссылка с QR-кодом размещена на сайте в январе</p>	<p>Постоянно</p> <p>26.06.2024</p>
---	--	---	---	---	------------------------------------

		уровня удовлетворенности с разбором выявленных замечаний на совещаниях в ГБУЗ СК «СЖКОД»		качества и безопасности медицинской деятельности	Анализ проводится ежемесячно	
--	--	--	--	--	------------------------------	--

Главный врач



К.В. Хурцев

Бакумова О.В.

94-48-42