



УТВЕРЖДАЮ:

Министр здравоохранения

Ставропольского края

М. Колесников
В.Н. Колесников

«04» февраля 2022 г

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг
ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»
на 2022 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. | Информация на официальном сайте медицинской организации не соответствует требованиям приказа 956н МЗ РФ. Неполный перечень информации об «Открытости и доступности» | - актуализация данных о структурных подразделениях медицинской организации с указанием фактического адреса и времени работы; - обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования | 01.02.2022 г. 01.03.2022 г. | Главный врач ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» Свиридова Е.Н. Зав. поликлиникой Магомедов М.М. | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | сти информации об организации». Неактуальная информация о текущей деятельности медицинской организации | дистанционных способов взаимодействия с пациентами: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения пациентом мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - регулярный контроль за своевременным обновлением и дополнением информации на официальном сайте и информационных стендах медицинской организации; | | Системный администратор Богацкий М.В. Заведующие структурными подразделениями. | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | | |
|----|---|--|---|--|--|--|
| 2. | Наличие очередей в регистратурах поликлинике, долгое время ожидания дозвона в регистратуру и Call-центр, отсутствие кулеров с питьевой водой в холле поликлиники. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечить запись на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - обеспечить санитарно-гигиенические условия в туалет- | 31.03.2022 г. и далее контроль на постоянной основе | Главный врач ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» Свиридова Е.Н. Зам.гл. врача по медицинской части Потапинская Л.В., Зав. поликлиникой М.М. Магамедов Начальник тех.отдела Ничегорская Н.В. | | |
|----|---|--|---|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|--|
| | | <p>ных помещениях медицинской организации;</p> <p>- обеспечить наличие питьевой воды в местах амбулаторного приема пациентов;</p> <p>-обеспечить контроль за ношением сотрудниками учреждения бейджиков;</p> | | <p>Системный администратор Богацкий М.В. Заведующие структурными подразделениями</p> | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3. | <p>- в районной поликлинике, приемном отделении отсутствует специалист для сопровождения лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>- не работают кнопки вызова специалиста для помощи лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>- санитарно-гигиенические помещения не обеспечены поручнями, туалетной бумагой и дозатором с мылом;</p> <p>- не обеспечено в полном объеме оказание медпомощи инвалидам на дому;</p> <p>- в медицинской организации нет информации посредством шифра Брайля;</p> | <p>- определить дежурного сотрудника для помощи лицам с ограниченными возможностями;</p> <p>- обеспечить работу кнопок вызова медперсонала для помощи лицам с ограниченными возможностями;</p> <p>- обеспечить наличие в санитарно-гигиенических повешениях, туалетной бумаги и жидким мылом;</p> <p>- установить поручни в санитарных помещениях</p> <p>-назначение ответственного лица за формирование выездных бригад для медицинской помощи инвалидам на дому;</p> <p>-обеспечить дублирование надписей, информационными знаками, выполненными шрифтом Брайля;</p> | <p>01.02.2022 г.</p> <p>01.02.2022 г.</p> <p>01.03.2022 г.</p> <p>3 квартал 2022 г. при наличии финансовой возможности;</p> <p>01.03.2022 г.</p> <p>01.04.2022 г.</p> | <p>Главный врач ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ» Свиридова Е.Н.</p> <p>Зам.гл. врача по медицинской части Поташинская Л.В., Зав. поликлиникой М.М. Магамедов Главная медсестра Подопригора М.Н. Начальник технического отдела Ничегорская Н.В. Заведующие структурными подразделениями</p> | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

| | | | | | | |
|----|---|--|--|---|--|--|
| 4. | <p>- нарушение этики сотрудниками регистратуры, приемного покоя, скорой медицинской помощи и отделений стационара сопровождающих работников, медицинской организации;</p> | <p>- разработать «речевые модули» для работников регистратуры, приемного покоя, скорой медицинской помощи, отделений стационара сопровождающих работников и обеспечить контроль за их соблюдением;</p> <p>- проведение занятий с медицинским персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;</p> <p>- разбор жалоб пациентов на «хамство, грубость» стороны сотрудников медицинских организаций</p> | <p>01.03.2022 г.</p> <p>ежеквартально</p> <p>по мере поступления</p> | <p>Зам.гл. врача по медицинской части Поташинская Л.В., Главная медсестра Подопригора М.Н. Зав. поликлиникой М.М. Магамедов Заведующие структурными подразделениями.</p> | | |
|----|---|--|--|---|--|--|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|--|
| 5. | <p>- отсутствует навигация внутри медицинской организации;</p> <p>- отсутствует информация о результатах проведенного анкетирования и принятых мерах по повышению удовлетворенностью условиями оказания услуг;</p> | <p>- оснащение холлов табличками с указанием стрелками названия отделений и номеров кабинетов;</p> <p>- анализ анкетирования с принятием административных решений по устранению нарушений и повышению удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации;</p> | <p>01.03.2022 г.</p> <p>ежеквартально</p> | <p>Зам.гл. врача по медицинской части Поташинская Л.В., Главная медсестра Подопригора М.Н. Заведующие структурными подразделениями.</p> | | |
|----|--|---|---|---|--|--|

Главный врач ГБУЗ СК «Нефтекумская РБ»



Е.Н. Свиридова