

*Отчет принят:
Дир. Н.А. Шибалова
23.01.2024.*

ОТЧЕТ

по исполнению плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Городская детская клиническая поликлиника №2» г. Ставрополя (наименование организации) за 2023 год

Организация

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
Открытость и доступность информации об организации				
Реализация информации о деятельности государственной организации на официальном сайте и стендах.	1. Январь 2023, далее ежеквартальный контроль.	Николаева В.А. Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗ СК «Городская детская клиническая поликлиника №2» г.	Проверена полнота и актуальность информации на официальном сайте и стендах медицинской организации. Информация актуальна и размещена в полном объеме. По результатам оценки состояния официального	
Реализация и поддержка в актуальном состоянии сайта «Часто задаваемые вопросы». Контроль за реализацией информации подачи электронного	2. Ежемесячно, далее ежеквартальный контроль. 3. Ежедневно в рабочие дни.			

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Наименование по устранению выявленных недостатков
1.	1. Информация о деятельности учреждения на информационных стендах и сайтах в актуальном состоянии и соответствии приказу МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в соответствии с требованиями к содержанию и форме	1. Акт информативности медицинской информации 2. Акт технической функции раздела 3. Копия возможных граждан

	<p>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».</p>	<p>обращения на официальный сайт МО.</p> <p>4. Своевременная актуализация и контроль информации о врачах-специалистах и изменении графиков работы.</p>	<p>4. Ежедневно по понедельникам</p>	<p>Ставрополя – врач –методист</p> <p>Системный администратор Е.С. Махенько,</p> <p>Заместитель главного врача по медицинской части Литвинова Н.И.</p> <p>Старшая медицинская сестра 1 педиатрического отделения Л.В. Третьякова.</p> <p>Начальник отдела кадров Батрак Т.И.</p>	<p>сайта проведена актуализация:</p> <p>I квартал 2023 года:</p> <p>II квартал 2023 года:</p> <p>III квартал 2023 года:</p> <p>IV квартал 2023 года:</p>	<p>20.01.2023.</p> <p>07.04.2023.</p> <p>12.07.2023.</p> <p>20.11.2023.</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>						
<p>2.</p>	<p>Формирование безопасной и комфортной среды для пациентов и персонала медицинской организации</p>	<p>1.С целью сокращения времени ожидания медицинских услуг, устранения очередей в регистратуру, своевременного предоставления медицинских услуг: приема врача, диагностических исследований, контроль за реализацией</p>	<p>В течение года, контроль не реже одного раза в квартал</p>	<p>Системный администратор Е.С. Махенько.</p> <p>Старшая медицинская сестра 1</p>	<p>1. Проверены все возможные каналы для записи в медицинскую организацию через официальный</p>	

		<p>технической возможности дистанционной записи в медицинскую организацию через официальный сайт в сети интернет, портал госуслуг, инфоматы.</p>		<p>педиатрического отделения Л.В. Третьякова Николаева В.А. Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗ СК «Городская детская клиническая поликлиника №2» г. Ставрополя – врач –методист</p>	<p>сайт в сети интернет, портал госуслуг, инфоматы и т.д. <u>Результаты проверки за I квартал:</u> АРМ медицинского работника 40,40% Инфомат в ЛПУ 0,21% Колл-центр ЛПУ. 14,15% Регистратура 30,20% Портал "Медицина ИТ" 3,41% Портал РФ ЕГИСЗ 2,94% Портал госуслуг 1,00% Приложение для Android 5,39% Приложение для iOS 2,29% Итого 100,00% <u>Результаты проверки за II квартал:</u></p>	<p>31.03.2023.</p> <p>30.06.2023.</p>
--	--	--	--	---	--	---------------------------------------

АРМ
медицинского
работника
40,18%

Инфомат в ЛПУ
0,48%

Колл-центр
14,44%

ЛПУ.

Регистратура
29,67%

Портал
"Медицина ИТ"
3,53%

Портал РФ ЕГИСЗ
2,22%

Портал госуслуг
1,57%

Приложение для
Android
5,50%

Приложение для
iOS 2,40%

Итого 100,00%

Результаты
проверки за III
квартал:

АРМ
медицинского
работника
40,26%

Инфомат в ЛПУ
0,60%

30.09.2023.

					Колл-центр 15,75%	
					ЛПУ.	
					Регистратура 27,20%	
					Портал "Медицина ИТ"	
					3,87%	
					Портал РФ ЕГИСЗ 2,09%	
					Портал госуслуг 1,56%	
					Приложение для Android 6,03%	
					Приложение для iOS 2,65%	
					Итого 100,00%	

Результаты
проверки за IV
квартал:

29.12.2023.

АРМ
медицинского
работника
39,60%

Инфомат в ЛПУ
0,58%

Колл-центр
15,23%

ЛПУ.
Регистратура
28,30%

					<p>Портал "Медицина ИТ" 3,94%</p> <p>Портал РФ ЕГИСЗ 2,02%</p> <p>Портал госуслуг 1,66%</p> <p>Приложение для Android 6,00%</p> <p>Приложение для iOS 2,68%</p> <p>Итого 100,00%</p> <p>Оценка проводилась ежеквартально нарастающим итогом, все методы записи работают в штатном режиме. На 1 месте запись через АРМ работника 39 - 40%, На 2 месте регистратура – 27- 30%, На 3 месте Колл- центр -14-16%. Все варианты записи на прием активно</p>	
--	--	--	--	--	---	--

		<p>2. С целью создания и поддержания во всех подразделениях МО комфортных условий: организация дополнительных мест ожидания, питьевой воды, соблюдение температурного режима запланировано увеличение количества мест ожидания, размещение кулера с питьевой водой в холле регистратуры.</p>	<p>III-IV квартал 2023 года</p>	<p>Заместитель главного врача по АХЧ С.Н. Солодилов</p>	<p>используются населением.</p> <p>2. Увеличено количество мест ожидания пациентов: закуплено 50 кушеток для размещения в коридорах и холлах, установлен кулер с питьевой водой в холле. Дата контракта 19.07.2023, Дата поставки 25.07.2023.</p>	<p>26.07.2023.</p>
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>						
<p>3.</p>	<p>Обеспечение доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения</p>	<p>1. Проведение обучающих мероприятий для работников, ответственных за сопровождение инвалидов и лиц маломобильной группы, в том числе разработка и утверждение алгоритма сопровождения инвалидов и лиц маломобильной группы.</p>	<p>1. Март 2023, ежеквартальный контроль.</p>	<p>Николаева В.А. Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗ СК «Городская детская»</p>	<p>Ежеквартально проводились тренинги для работников, ответственных за сопровождение инвалидов и лиц маломобильной группы, контроль за функционированием кнопки вызова</p>	

		<p>2. Контроль за функционированием кнопки вызова и исполнительской дисциплиной работников.</p>	<p>2. ежеквартальный контроль</p>	<p>клиническая поликлиника №2» г. Ставрополя – врач –методист</p> <p>Старшая медицинская сестра 1 педиатрического отделения Л.В. Третьякова</p>	<p>и исполнительской дисциплиной работников. Состав: 5 физических лиц - работники регистратуры. Приказом главного врача от 17.01.2024 № 38-ОД назначено лицо, ответственное за сопровождение маломобильных пациентов. Даты проведения тренингов:</p> <p>I квартал 2023 года:</p> <p>II квартал 2023 года:</p> <p>III квартал 2023 года:</p> <p>IV квартал 2023 года:</p>	<p>15.03.2023.</p> <p>19.06.2023.</p> <p>18.09.2023.</p> <p>25.12.2023.</p>
		<p>3. Ремонт туалета для инвалидов и лиц маломобильной группы.</p>	<p>3. Срок исполнения III -IV квартал 2023 года.</p>	<p>С.Н. Солодилов заместитель главного врача по АХЧ</p>		

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.	Соблюдение этики и деонтологии	С целью соблюдения работниками медицинской организации принципов вежливости и доброжелательности, в т. ч. при использовании дистанционных методов взаимодействия (кол-центр, телефон и др.) запланировано проведение инструктажей работников на рабочем месте	При приеме на работу, еженедельно на рабочих местах, ежеквартальный контроль	Старшая медицинская сестра 1 педиатрического отделения Л.В. Третьякова, Николаева В.А. Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗ СК «Городская детская клиническая поликлиника №2» г. Ставрополя – врач –методист	Ежеквартально проводились тренинги по соблюдению этики и деонтологии. Состав: врачебный персонал и средний медперсонал. Даты проведения тренингов: I квартал 2023 года: II квартал 2023 года: III квартал 2023 года: IV квартал 2023 года:	15.03.2023. 19.06.2023. 18.09.2023. 25.12.2023.
----	--------------------------------	---	--	---	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.	Организация оценки пациентами качества и доступности оказанной медицинской помощи	1. Контроль наличия анкет в регистратуре.	В течение года, контроль ежеквартально	Старшая медицинская сестра I педиатрического отделения Л.В. Третьякова	1. Анкетирование проводится ежедневно, анкеты выдаются в регистратуре. Обеспечено наличие ручек и	
----	---	---	--	--	---	--

		<p>2. Активное привлечение пациентов к анкетированию.</p> <p>3. Анализ результатов анкетирования на бумажных носителях.</p> <p>4. Разработка корректирующих мероприятий по итогам проведенного анализа анкетирования.</p>		<p>Литвинова Н.И. Заместитель главного врача по медицинской части деятельности</p> <p>Николаева В.А. Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗ СК «Городская детская клиническая поликлиника №2» г. Ставрополя – врач –методист</p>	<p>анкет в регистратуре. 2. Анкетирование проведено следующему количеству респондентов: I квартал 2023 года:65 II квартал 2023 года:71 III квартал 2023 года:76 IV квартал 2023 года:63 Итого: 275</p> <p>3. Проведен анализ и выявлена основная проблема: нарушение этики и деонтологии.</p> <p>4. Проведены тренинги с медицинским персоналом: I квартал 2023 года: II квартал 2023 года: III квартал 2023 года: IV квартал 2023 года:</p>	<p>15.03.2023.</p> <p>19.06.2023.</p> <p>18.09.2023.</p> <p>25.12.2023.</p>
--	--	---	--	---	--	---

		<p>5. Размещение Q-кода по НОК на стендах медицинской организации.</p> <p>6. Размещение ссылки на интерактивную форму анкет по НОК.</p>	<p>В течение года, контроль ежеквартально</p>	<p>Системный администратор Е.С. Махенько.</p>	<p>5. На стендах размещен Q-код по НОК.</p> <p>6. На официальном сайте размещена ссылка на интерактивную форму анкет по НОК.</p> <p>Проверено функционирование ссылки и актуальность Q-кода по НОК:</p>	<p>I квартал 2023 года: 20.01.2023.</p> <p>II квартал 2023 года: 07.04.2023.</p> <p>III квартал 2023 года: 12.07.2023.</p> <p>IV квартал 2023 года: 20.11.2023.</p>
--	--	---	---	---	---	---

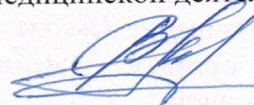
Заключение: Не реализовано мероприятие по направлению: «Обеспечение доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения» - ремонт туалета для инвалидов и лиц маломобильной группы, по причине отсутствия коммерческих предложений. В 2024 году будет продолжена работа по реализации указанного направления. В целом реализация плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг, в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Городская детская клиническая поликлиника №2» г. Ставрополя прошла успешно, что привело к улучшению показателей деятельности в части информирования населения, комфортности предоставления услуг, повышения уровня этики делового общения.



2024 года

О.В. Гунченко

Исполнитель: Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности ГБУЗ СК «Городская детская
клиническая поликлиника №2» г. Ставрополя – врач –методист



В.А. Николаева

