

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
«Краевая Кумагорская больница»**

ул. Лесная, 2 б, п. Кумагорск, Минераловодский район,
Ставропольский край, 357221
тел.(87922)2-22-01, факс (87922)2-22-02
Электронная почта kkb@kumagorka.com
Дата 23.01.2023 Исх. № 80

*Старший врач
Д.Ф. Думинбаева
Л.В.*

ОТЧЕТ

об исполнению «Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг ГБУЗ СК «Краевая Кумагорская больница» на 2022 год» за год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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					
Информация на сайте частично устарела и требует актуализации	Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте в соответствие с Приказом	I квартал 2022г	Заместитель главного врача по медицинской части Бабаханян О.Г.	Информация о деятельности учреждения актуализирована, дополнена на	25 января 2022г Ежеквартальный (II, III, IV квартал) мониторинг сайта

	<p>Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»</p> <p>Привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях учреждения.</p>	<p>Ежеквартально (II, III, IV квартал) по мере обновления нормативно-правовой базы</p> <p>Ежеквартально (II, III, IV квартал) по мере обновления нормативно-правовой базы</p>	<p>Заместитель главного врача по организационно-методической работе Какулия Г.И.</p> <p>Заместитель главного врача по экономическим вопросам Решетникова Т.В.</p> <p>Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>официальном сайте учреждения и информационных стендах подразделения больницы</p> <p>информационные стенды приведены в соответствие</p>	<p>и информационных стендов показал соответствие актуальной нормативно-правовой базы</p> <p>1 квартал 30 марта 2022 г.</p> <p>2 квартал 30 июня 2022 г.</p> <p>3 квартал 30 сентября 2022 г.</p> <p>4 квартал 12 декабря 2022 г.</p> <p>мониторинг состояния информационных стендов в подразделениях больницы показал</p>
--	--	---	--	---	---

	<p>Создать новую страницу на сайте учреждения «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>I квартал 2022г, далее ежеквартальный контроль</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Бабаханян О.Г. Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>Создана новая страница на сайте учреждения «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>соответствие НПД 15 марта 2022 г. 2 квартал 10 июня 2022г. зарегистрировано на странице сайта «Часто задаваемые вопросы» 4 обращения. Страница дополнена вопросами. 3 квартал 10 сентября 2022 г. 4 квартал 12 декабря 2022 г. обращений на странице не было. Дополнительных вопросов не было. Пациенты получили исчерпывающие ответы на заданные вопросы. Раз в квартал проводится анализ работы указанной страницы на сайте 1 квартал 30 марта 2022 г. 2 квартал 30 июня 2022 г.</p>
	<p>Обеспечить функционирование дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией, оперативно отвечать на поступающие от граждан запросы.</p>	<p>I, II, III, IV квартал</p>	<p>Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>обеспечено функционирование дистанционных способов(посредством официального сайта; социальных сетей:</p>	

<p>Популяризация электронных анкет НОК</p>	<p>Размещение в выписных документах дневного стационара просьбу к пациентам заполнить</p>	<p>I, II, III, IV квартал 2022 г.</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Бабахаян О.Г. Заместитель главного врача по организационно—методической работе Какулия Г.И. Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Бабахаян О.Г. Заместитель главного врача по организационно—методической работе Какулия Г.И. Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>Одноклассники и ВКонтакте; мессенджеров: Whatsapp, телеграмм; а также непосредственно по телефонам: 8(87922)2-22-44, +7-962-453-45-45 и бесплатный номер по территории РФ 8-800-55-55-273 взаимодействия с медицинской организацией.</p>	<p>3 квартал 30 сентября 2022 г. 4 квартал 12 декабря 2022 г.</p>
				<p>Информационный мониторинг</p>		<p>1 квартал 30 марта 2022 г. 2 квартал 30 июня 2022 г. 3 квартал 30 сентября 2022 г. 4 квартал 12 декабря 2022 г</p>
				<p>К</p>	<p>выписным документам всем пациентам выдается памятка о</p>	<p>Январь 2022г. Регулярная проверка медицинского</p>

	<p>электронную анкету НОК</p>		<p>завед. отдел.</p>	<p>возможности участия анкетирования НОК с указанием ссылки на наш официальный сайт, на главной странице которого расположен баннер НОК</p>	<p>персонала выдачи памяток выписанным пациентам (1 раз в квартал 10 числа)</p>
<p>Размещение информации с ссылкой на электронный адрес анкеты НОК на информационных стендах, сайте</p>	<p>I, II, III, IV квартал 2022 г.</p>	<p>Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>На информационных стендах и сайте медицинского учреждения: www.kumagorka.rf размещен баннер НОК с переедресацией на pok.minzdrav.gov.ru</p>	<p>Январь 2022г. 2 квартал 25 июня 2022 г. -оценка информации и технического состояния ссылок свидетельствует о работоспособности и доступности этих анкет на сайте 3 квартал 14 октября 2022 года обновлена ссылка на портал НОК на сайте медицинского учреждения. В конце месяца каждого квартала фиксируется</p>	

<p>Предоставление расширенной информации о специалистах</p>	<p>Размещение на дверях кабинетов табличек с ФИО лечащего врача (полностью). Указание специальности врача в соответствии с номенклатурой.</p>	<p>I квартал 2022 г. далее ежеквартальный контроль</p>	<p>Зав. отделениями, специалист по персоналу Тутарицева С. К. Зам.по АХЧ</p>	<p>На дверях кабинетов приема врачей размещены таблички с указанием <u>специальности</u> <u>врача и</u> <u>Ф.И.О.врача</u></p>	<p>количество обращений и проведен анализ работы 20.01.2022 г. 2 квартал - 30 июня 2022г. Проведена замена информации о специалистах, в связи с приёмом на работу врача-терапевта 3 квартал 01 сентября 2022 года проведена замена информации о специалистах (врач-невролог) в связи увольнением. 31 января 2022года 2 квартал 30 мая 2022 года 3 квартал 12 сентября 2022 года 4 квартал 12 декабря 2022 г</p>
<p>Предоставление актуальной информации о деятельности учреждения</p>	<p>Актуализировать информацию на стендах.</p>	<p>I квартал 2022 г. далее ежеквартальный контроль,</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Бабаханян О.Г. Зав. отделениями</p>	<p>Актуализирована информация о деятельности учреждения Проверена информация на стендах, сайте на соответствии и актуальности информации</p>	

<p>Отсутствие на сайте информации об имеющихся вакантных местах</p> <p>актуальных по состоянию на 1 число любого месяца</p>	<p>Предоставить информацию об имеющихся вакантных местах актуальных по состоянию на 1 число любого месяца</p>	<p>Январь 2022 г., далее — регулярное ежеквартальное обновление в течение года</p>	<p>Специалист по персоналу Тутарицева С. К. Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>Актуальная информация о вакантных местах медицинских работников размещена</p>	<p>19 января 2022 года</p> <p>Информация о вакансиях актуальна в 2 квартале на 12 июня 2022 года</p> <p>Информация о вакансиях актуальна в 3 квартале на 5 сентября 2022 года, в 4 квартале 12 декабря 2022 г.</p>
<p>Использование электронных серверов согласно проведенному анкетированию 100%</p>	<p>1. В каждом подразделении МО и на официальном сайте МО обеспечить наличие информации по НОК</p> <p>2. Развитие официального сайта МО и соц. сетей</p> <p>3. Развитие электронных серверов,</p>	<p>I квартал 2022г, далее ежеквартально</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Бабахаян О.Г. Инженер — программист Вахрушев А.В.</p>	<p>В каждом подразделении проведена проверка информационных стендов о возможном доступе к электронному анкетированию НОК. В амбулаторно – поликлиническом отделении обновлена информация об электронном</p>	<p>31 января 2022 г.</p> <p>2 квартал 17 апреля 2022года</p> <p>3 квартал 12 августа 2022 года</p>

					анкетировании НОК	4 квартал 12 декабря 2022 г
II. Комфортность условий предоставления услуг						
Продолжить работу по совершенствованию комфортности условий предоставления медицинских услуг	С целью поддержания комфортности условий оказания услуг продолжить контроль за: - отсутствием очередей при оказании медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях;	I квартал 2022г, далее — ежеквартальный контроль	Заместитель главного врача по медицинской части Бабаханян О.Г. Заместитель главного врача по организационно-методической работе Какулия Г.И. Руководители подразделений, Главная медицинская сестра Гриднева Заместитель главного врача по АХЧ	Проведен аудит по оценке комфортности условий предоставления медицинских услуг- замечаний не выявлено Соблюден контроль времени ожидания приема и госпитализации пациентов	Первый квартал время ожидания не более 35 мин Второй квартал время ожидания не более 30 мин. Третий квартал время ожидания не более 25 мин Четвертый квартал время ожидания не более 25 мин Контроль 1 раз в квартал 30 числа месяца	обеспечена возможность предварительной записи по телефону и через сайт на госпитализацию в дневной стационар
	- Доступностью предварительной записи на прием к врачу по телефону, через сайт, при непосредственном обращении в организационно-методический кабинет больницы					

				<p>проведена лекция по вопросам культуры общения и культуры речи с пациентами</p> <p>проведены тренинги по речевым модулям «Общение с пациентами»</p>	<p>1 квартал, 12 апреля 2022 года (26 сотрудников)</p> <p>2 февраля 2022 г. первого квартала 12 мая 2022 г. второго квартала 17 июля 2022 года третьего квартала 18 октября 2022 года четвертого квартала (малыми группами по 8-10 чел) Контроль проведения — 1 раз в квартал</p>
<h3>III. Доступность услуг для инвалидов</h3>					
<p>Удовлетворенность оснащения МО и отделения среди медицинского персонала</p>	<p>Поддержание доступной среды для маломобильной группы населения и инвалидов в рабочем состоянии</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Бабахаян О.Г. Заместитель главного врача по организационно-методической работе Какулия</p>	<p>Оценка состояния специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений показала достаточное их</p>	<p>Контроль оснащения проводится 1 раз в квартал 20 числа месяца 2022 года</p>

			<p>Г.И. Руководители подразделений</p>	<p>оснащение дез.растворами, санитайзерами, моющими средствами, средствами личной гигиены. Замечаний не выявлено.</p>	
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</p>					
<p>Продолжить работу по достижению 100%оценки доброжелательности и вежливости</p>	<p>Проведение тематических тренингов Принципы медицинской этики при обращении пациентов в отдел размещения, регистратуру (дистанционно) – в соответствии с алгоритмом действий мед. регистратора при общении с пациентом (в том числе по телефону).</p>	<p>Ежеквартально (I, II, III, IV квартал)</p>	<p>Председатель совета по этике и деонтологии Бабаханян О.Г. Главная медицинская сестра Гриднева О. А. Руководители подразделений Зам. по орг. метод. работе Какулия Г.И.</p>	<p>Проведено заседание совета по этике и деонтологии «Этика медицинская деонтология при общении с пациентами». Проведение плановых врачебных совещаний («Современные правила медицинской этики и деонтологии», «Основные аспекты деонтологии» и заседание Совета медсестер «Этика и деонтология медицинских сестер» по эффективному</p>	<p>18 февраля 2022 г. (в составе 21 ч.) 2 квартал 30 июня 2022 г. (в составе 15 ч.) 3 квартал 30 сентября 2022г.(в составе 17 ч.) 2 квартал 29 апреля 2022г.(в составе 39 ч.) 3 квартал 29</p>

				предоставлению медицинской помощи, по эмпатии	августа 2022г.(в составе 37 ч.) 4 квартал 29 октября 2022 г. (в составе 41 ч.)
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Продолжить работу по повышению удовлетворенности пациентов медицинскими условиями	Изучение удовлетворенности пациентов условиями оказания медицинской помощи путем их систематического анкетирования. Удовлетворенность пациентов в больнице достигает 100%. Усилить контроль за качеством питания.	I квартал 2022г, далее — ежеквартальный контроль	Зам. гл. врача по медицинской части Бабаханян О.Г. Главная медицинская сестра Гриднева О.А.	К анкетированию привлечено 364 респондента, К анкетированию привлечено 544 респондента, К анкетированию привлечено 771 респондента, К анкетированию привлечено 765 респондента, За I, II, III, IV кварталы 2022 года проведено анкетирование на бумажном носителе 1245 пациентов. Отрицательных оценок нет.	Первый квартал, 26 марта 2022г. Второй квартал, 21 июня 2022 г. Третий квартал, 25 сентября 2022 г. Четвертый квартал, 30 декабря 2022 года









--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Главный врач ГБУЗ СК «Краевая Кумагорская больница»



П. С. Тумасян