

УТВЕРЖДАЮ:  
Министр здравоохранения  
Ставропольского края  
\_\_\_\_\_ В.Н. Колесников

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий оказания медицинских услуг

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Городская детская поликлиника № 3»  
города Ставрополя на 2023 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.	Недостаточный процент граждан, удовлетворенных открытостью и доступностью информации	1. Поддерживание информации о деятельности учреждения на информационных стендах и сайтах в актуальном состоянии и в соответствии приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необхо-	2023 г., контроль ежеквартально	Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части; Савченко Я.А. - начальник ОИТ, инженер-программист; Первова Е.А. - врач кабинета ВККБ;		

		<p>димой 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>2. Своевременная актуализация раздела сайта «Памятки» («Часто задаваемые вопросы»)</p> <p>3. Своевременная актуализация информации о сотрудниках и изменении графиков работы</p> <p>4. Контроль возможности подачи гражданами электронного обращения на официальный сайт по-</p>	<p>январь 2023 г., и по мере необходимости, контроль ежеквартально</p> <p>по мере необходимости, контроль ежеквартально</p>	<p>Белисова Н.О.- врач организационно - методического кабинета</p> <p>Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части; Савченко Я.А. - начальник ОИТ, инженер-программист</p> <p>начальник отдела кадров Солдатов Т.И., заведующие структурными подразделениями</p> <p>Савченко Я.А. - начальник ОИТ, ин-</p>		
--	--	--	---	---	--	--

		<p>ликлиники</p> <p>5. Ремонт электронного табло в холле регистратуры</p> <p>6. Приобретение видеопроектора для актового зала поликлиники, для использования при проведении информационно-образовательных мероприятий для пациентов, законных представителей пациентов и сотрудников</p>	<p>2023 г., ежедневный контроль функционирования сайта</p> <p>2 квартал 2023г.</p> <p>март 2023 г.</p>	<p>женер-программист</p> <p>Савченко Я.А. - начальник ОИТ, инженер-программист</p> <p>Главный врач Макаренко И.Н.</p>		
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.	Недостаточный процент граждан, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	<p>1. Подготовка приказа по учреждению по вопросам независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в целях повышения удовлетворенности граждан</p> <p>2. Текущий контроль за распределением потоков пациентов в регистратуре, за ситуацией в поликлинике, при необходимости оперативное принятие организационных решений</p> <p>3. Контроль возможности записи в сети интернет через официальный сайт поликлиники и портал Госуслуги.</p>	<p>февраль 2023 г.</p> <p>2023 год, в ежедневном режиме</p> <p>2023 год, в ежедневном режиме</p>	<p>Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части</p> <p>Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части; Белова Л.Г.- старший регистратор</p> <p>Савченко Я.А. - начальник ОИТ, инженер-программист</p>		

		<p>4. Поддержание во всех подразделениях поликлиники комфортных условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поддержание комфортного температурного режима;</li> <li>- требуемого оснащения (состояния) мест ожидания;</li> <li>- доступности питьевой воды</li> </ul>	<p>2023 год, контроль ежеквартально</p>	<p>Селиванова И.В.- зам. гл. врача по мед части;</p> <p>Сережников Ю.П.- начальник административно - хозяйственного отделения;</p> <p>заведующие структурными подразделениями</p>		
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>						
3	<p>Недостаточный процент граждан, удовлетворенных доступностью предоставления услуг</p>	<p>1. Продолжить работу по соблюдению доступности медицинской помощи детям с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>2. Разработка новых версий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- СОП «Оказание амбулаторной помощи детям с ограниченными возможностями здоровья в ГБУЗ СК «ГДП №3» г. Ставрополя;</li> <li>- СОП «Динамическое наблюдение за маломобильными пациен-</li> </ul>	<p>2023 год, анализ оказания медицинской помощи детям с ограниченными возможностями здоровья, 1 раз в полугодие</p> <p>до 31.03.2023г.</p>	<p>Аристова И.А.- зам. гл. вр. по КЭР, работе со страховыми компаниями, экспертизе временной нетрудоспособности;</p> <p>Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части;</p> <p>заведующие структурными подразделениями</p> <p>Первова Е.А. - врач кабинета ВККБ</p>		

		тами»  3. Проведение инструктажа тренинга работников, ответственных за сопровождение инвалидов и лиц маломобильной группы	с 31.03.2023г., далее по мере необходимости	Первова Е.А. - врач кабинета ВККБ		
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
4	Недостаточный процент граждан, удовлетворенных вежливостью медицинских работников	1. Проведение совещания по вопросам этики и деонтологии во всех структурных подразделениях поликлиники  2. Неукоснительного соблюдения сотрудниками поликлиники принципов вежливости и доброжелательности, в т.ч. при использовании дистанционных методов взаимодействия (кол-центр, телефон и др).  3. Проведение тренинга с работниками регистратуры по применению ситуационных речевых модулей при общении с пациентами и их законными представителями	январь 2023  2023 год, контроль в ежедневном режиме  апрель 2023 г., далее по мере необходимости	заведующие структурными подразделениями  Селиванова И.В.- зам. гл. врача по мед. части; заведующие структурными подразделениями  Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части; старший регистратор Белова Л.Г.		

		4. Анализ жалоб и обращений граждан, рассмотрение итогов на совещании у главного врача	2023г., ежеквартально	Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5	Недостаточный процент граждан, удовлетворенных условиями предоставления услуг	<p>1. Проведение анкетирования пациентов, законных представителей пациентов, в том числе, с ограниченными возможностями здоровья, с целью выяснения удовлетворенности доступностью услуг и внесения предложений</p> <p>2. Анализ удовлетворенности граждан условиями предоставления услуг по данным анкетирования</p> <p>3. Обсуждение итогов на собраниях и совещаниях, с принятием мер.</p> <p>4. Обеспечение наличия анкет для анкетирования пациентов, а также поддержание в активном состоянии на официальном сайте поликлиники ссылки на интерактивную форму анкет.</p> <p>5. Разработка СОП «Оказание ме-</p>	<p>2023г., контроль ежеквартально</p> <p>2023г., ежеквартально</p> <p>2023г., ежеквартально</p> <p>2023 г., в ежедневном режиме</p>	<p>Селиванова И.В.- зам. гл. врача по мед части; Первова Е.А. - врач кабинета ВККБ</p> <p>Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части; Первова Е.А. - врач кабинета ВККБ</p> <p>Селиванова И.В.- зам. главного врача по медицинской части</p> <p>Первова Е.А. - врач кабинета ВККБ; Савченко Я.А. - начальник ОИТ, инженер-программист</p>		

		дико-социальной помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации с дальнейшим внедрением СОП в работу учреждения	до 31.03.2023 г.	Тимофеева Л.В. - врач кабинета медико-социальной помощи		
--	--	--	------------------	---	--	--

Главный врач

И.Н. Макаренко