

государственное бюджетное учреждение  
 здравоохранения Ставропольского края  
 «Пятигорская городская  
 клиническая больница № 2»  
 ул. Адмиральского, 6

*Отчет оформлен:  
 Попр - Поприниматель (И.И.)  
 18.01.2024г.*

**Отчет по реализации  
 ПЛАНА  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
 условий оказания медицинских услуг  
 ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»  
 за 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 Ф. И. О и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реальные меры по устранению выявленных недостатков	Фактиче ский срок реализа ции
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						

1.	Продолжить работу по своевременной актуализации информации на официальном сайте, информационных стендах учреждения	Контроль актуализации необходимой информации на официальном сайте, информационных стендах ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»	Февраль, май, август, ноябрь 2023 г. и по мере необходимости	Логвинова Э.Г. -заведующий ОМК	Проведено обновление нормативной документации (Тер.программа гос.гарантий на 2023г. и плановые периоды 2024г. и 2025г. и др.); Актуализирована структура учреждения (терапевтического отделения №3 пол-ки) в связи с присоединением территорий обслуживания. Актуализирована информация об обслуживаемых территориях. Актуализирован график приема участковых врачей-терапевтов и врачей-специалистов пол-ки.	16.02.2023г.
		Актуализировать информации о вакантных должностях в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»	Январь 2023 г.	Попова Е.Ю. - начальник отдела кадров	Размещение информации о вакантных должностях на официальном сайте обновляется 1 раз в	01.02.2023г. 01.02.2023г. 01.02.2023г. 25.01.2023г.

					<p>месяц, что помогает в решении кадрового вопроса. Актуализация информации в декабре.</p>	<p>25.12.202 3г.</p>
		<p>Актуализировать информации о медицинских кадрах на официальном сайте учреждения;</p>	<p>В срок до 01.02.2023 ежеквартально</p>	<p>Попова Е.Ю. - начальник отдела кадров</p>	<p>Актуализирована информация о сотрудниках учреждения, о сотрудниках, оказывающих платные медицинские услуги.</p>	<p>01.02.202 3г., 03.04.202 3г., 03.07.202 3г., 02.11.202 3г., 09.01.202 4г.</p>
		<p>Актуализировать контактные данные поликлиники на официальном сайте учреждения.</p>	<p>Февраль 2023г.</p>	<p>Заварзин В.Е. - системный администратор</p>	<p>На официальном сайте размещена информация о новых номерах телефонов в регистратуре, кабинетах заведующих и врачей в новом здании поликлиники.</p>	<p>15.02.202 3г.</p>
		<p>Поддержание информации о деятельности учреждения</p>	<p>Ежемесячно по мере необходимости</p>	<p>Радецкая У.А. – делопроизводитель</p>	<p>В телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	

		в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»			(Телеграм-канал) размещена информация - о присоединении новых территорий обслуживания пол-кой ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»; -об обновлении оборудования для суточного мониторинга кардиопоказателей в отделении функциональной диагностики ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»;- о ПУР диагностике на базе бактериологической лаборатории инфекционного стационара ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»; -о молодых врачах, которые после окончания ВУЗа вернулись на работу в пол-ку ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»,	01.02.2023 г. 22.03.2023 г. 03.04.2023 г. 23.05.2023 г.
--	--	--	--	--	--	--

					<p>работает участковыми терапевтами, постоянно совершенствуя свои профессиональные навыки; - о выявлении у пациента в рамках диспансеризации 50% стеноза сонной артерии, что позволило вовремя назначить адекватное лечение; - о возобновлении работы компьютерного томографа после ремонта в инфекционном отделении №2 ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»;</p> <p>- об улучшении работы пол-ки после переезда в новое здание; - о возобновлении работы компьютерного томографа в отделении лучевой диагностики ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2».</p>	<p>05.06.202 3г.</p> <p>25.07.202 3г.</p> <p>22.08.202 3г.</p> <p>20.09.202 3г.</p>
		Контроль наличия	Ежемесячно	Логвинова Э.Г.	Необходимое количества	05.01,

		<p>необходимого количества анкет на бумажных носителях в отделениях ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»</p>		<p>– заведующий ОМК; Старшие медицинские сестры отделений</p>	<p>анкет на год определяется из расчета количества прошедших анкетирования пациентов в прошлом году. В каждом отделении старшая м/с осуществляет контроль за наличием необходимого количества анкет на бумажном носителе. Заказ анкет осуществляется 1 раз в месяц. В течение года анкет было достаточно, дозаказывать не было необходимости. За 2023г. всего прошло анкетирование на бумажных носителях 1291 человек (из них 527 в пол-ке, 764 в стационаре) . За 1 квартал 306 (в пол-ке 124, в стационаре 182), за 2 квартал 309 (в пол-</p>	<p>03.02, 03.03, 05.04, 05.05, 05.06, 05.07, 04.08, 05.09, 05.10, 03.11, 05.12.2023г.</p>
--	--	---	--	---	---	---

		<p>Контроль наличия в подразделениях информации о возможности принять участие каждому желающему пациенту в НОК, как на бумажном носителе, так и интерактивно (при помощи QR – кода или через официальный сайт учреждения)</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Логвинова Э.Г. – заведующий ОМК; Старшие медицинские сестры отделений</p>	<p>ке 109, в стационаре 200), за 3 квартал 377 (в пол-ке 163, в стационаре 214), за 4 квартал 299 (в пол-ке 131, в стационаре 168).</p> <p>В каждом отделении пациент получает информацию о том, что он может высказать свое мнение об организации работы в медицинском учреждении. Информацию пациенты получают от медицинского персонала. на информационных стендах, на официальном сайте. Во всех отделениях на информационных стендах размещены QR-кодов для удобства пациентов при электронном голосовании.</p>	<p>05.01, 03.02, 03.03, 05.04, 05.05, 05.06, 05.07, 04.08, 05.09, 05.10, 03.11, 05.12.202 3г.</p>
--	--	---	-------------------	--	--	---

## II. Комфортность условий предоставления услуг

1.	Неудовлетворенность пациентов питанием и лекарственным обеспечением в стационаре	Организовать анкетирование пациентов, получающих стационарную помощь по вопросам удовлетворенности питанием и лекарственным обеспечением.	В срок до 01. 04. 2023 г.	Логвинова Э.Г. -заведующий ОМК	Анкетирование проводится постоянно, результаты анкетирования анализируются ежеквартально, среди вопросов в анкетах есть вопросы по удовлетворенности питанием и порядком предоставления мед.услуг (в том числе лекарственным обеспечением). В 1 квартале удовлетворенность питанием 99,45%, (181 из 182), лекарственным обеспечением 100% (306 из 306), во 2 квартале удовлетворенность питанием 99,50%, (199 из 200), лекарственным обеспечением 100% (309 из 309), в 3 квартале удовлетворенность	31.03.2023 г.  05.07.2023 г.  05.10.2023 г.
----	--	---	---------------------------	--------------------------------	---	---

					<p>питанием 99,07%, (212 из 214), лекарственным обеспечением 100% (377 из 377), в 4 квартале удовлетворенность питанием 99,41%, (167 из 168), лекарственным обеспечением 100% (299 из 299). По итогам за период 12 мес. удовлетворенность питанием 99,35%, (759 из 764), лекарственным обеспечением 100% (1291 из 1291).</p>	<p>3г.  09.01.2024г.</p>
		<p>По результатам проведенного анкетирования, провести заседание Совета по питанию и медицинского Совета с целью определения корректирующих мероприятий.</p>	<p>В срок до 10. 04. 2023 г.</p>	<p>Седых С.Ю. – заведующий производством Секирская Г.В. – заместитель главного врача по медицинской части</p>	<p>По результатам анкетирования проведено заседание Совета по питанию, выполнена коррекция меню. Была разработана дополнительно анкета по питанию, проведено рандомно анкетирование в течение апреля месяца, проанализировано 80 анкет, нареканий по</p>	<p>24.03.2023г.  05.05.2023г.</p>

2.	Наличие очередей в регистратуру поликлиники	Ввести дополнительные ставки регистраторов поликлиники	01.01.2023 г.	Попова Е.Ю. – начальник отдела кадров Брусенцева О.Н. – заместитель главного врача по экономическим вопросам	питанию у пациентов нет, удовлетворенность питанием 100%.  Введено дополнительно 8,0 ставок (работает 5 физических лиц) регистраторов пол-ки, что позволило сократить время ожидания пациента в регистратуре - организовать помощь пациенту в самостоятельной записи, минуя регистратуру, на прием к врачам-специалистам через ИНФОРМАТ сайт Госуслуги zdrav26.ru; - оказать помощь в маршрутизации.	01.01.2023 г.
3.	Наличие очередей в приемном отделении стационара при оформлении на	С целью улучшения комфортности условий для пациента в регистратуре во время оформления плановой госпитализации выйти на	Апрель 2023 г.	Хурхурова Н.В. – заместитель главного врача по экспертизе качества оказания	Предложения о корректировке программы ЕГИСЗ в ТФОМС были озвучены, предложения отклонены, корректировка не	13.04.2023 г.

	плановую госпитализацию	ТФОМС с предложением корректировки программы ЕГИСЗ (запрет на выдачу талонов на понедельник при наличии свободных талонов в другие дни предыдущей недели, выдача плановых талонов на госпитализацию с указанием времени)		медицинской помощи и внутреннему контролю качества безопасности медицинской деятельности	произведена. Поэтому, разделение потоков проводится в приемном отделении по времени по отделениям плановой госпитализации. Мониторинг времени нахождения пациентов в приемном отделении при плановой госпитализации показал, что это время не превышает нормативы.	С 01.08.202 3г.
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
1.	Продолжить работу по обеспечению доступности услуг для инвалидов	Подготовить и заключить договора с ООО «МЕГАТЕКС» на услуги по проведению обследования объекта социальной инфраструктуры и Разработку паспорта доступности.  Подготовить пакет документов для получение Паспорта	Март 2023 г.  Март 2023 г.	Темерева Е.П. – главный бухгалтер  Караджаев Е.А. - зам. главного врача по АХЧ	Договор заключен с ООО «Мегатекс». № договора 005/2023  Паспорт обновлен.	07.03.202 3г.  07.03.202 3г.

	<p>доступности для инвалидов медицинского учреждения;</p> <p>Приобрести передвижное кресло для перевозки маломобильных пациентов в поликлинику</p>	<p>В срок до 01.09.2023г.</p>	<p>Караджаев Е.А. - зам. главного врача по АХЧ</p>	<p>Приобретено передвижное кресло для перевозки маломобильных пациентов в поликлинику</p>	<p>13.03.2023г.</p>
	<p>Контроль соблюдения, согласно проекту, требований доступности среды для маломобильных пациентов и пациентов с ограниченными возможностями, при проведении капитального ремонта в поликлиники, расположенной по адресу ул. Адмиральского 2/3</p>	<p>II – IV квартал 2023 г.</p>	<p>Караджаев Е.А. - зам. главного врача по АХЧ</p>	<p>Пройдены все экспертизы, согласован проект, соответствующий требованиям доступности среды для маломобильных пациентов и пациентов с ограниченными возможностями. Выделение средств планируется в 2024 году.</p>	<p>22.11.2023г.</p>
<p><b>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b></p>					

1.	Нарушение этики и деонтологии сотрудниками учреждения	С целью неукоснительного соблюдения сотрудниками учреждения принципов вежливости и доброжелательности, в т.ч. при использовании дистанционных методов взаимодействия (колл-центр, телефон) разработка и введение в работу Речевые модули.	Февраль 2023 г.	Логвинова Э.Г. -заведующий ОМК	Разработаны речевые модули для сотрудников регистратуры и колл-центра, проведены занятия по внедрению данных речевых модулей. Проведены проверки работы регистратуры, разработаны и внедрены алгоритмы действий сотрудников регистратуры в стандартных и нестандартных ситуациях.	27.02.202 3г.  06.03.202 3г. 03.04.202 3г. 22.12.202 3г.
----	---	---	-----------------	--------------------------------------	---	--

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

1.	Продолжить работу по достижению уровня удовлетворенности и пациентами условиями оказания услуг 100%	Создать комфортные условия пациентам при оформлении письменной документации в регистратуре поликлиники (заявления, обращения, оформление информированного добровольного	Январь 2023 г.	Караджаев Е.А. – зам. главного врача по АХЧ	Для создания комфортных условий оформления письменной документации в регистратуре поликлиники установлен дополнительно стол с письменными принадлежностями для пациентов и сопровождающих их лиц. Имеется администратор	10.01.202 3г.
----	---	---	-------------------	---	---	------------------

		согласия и др.)			для сопровождения и заполнения необходимых документов.	
		Подготовить и заключить договор с ООО «Горзеленстрой» на проведение благоустройства территории инфекционного стационара.	Март 2023г.	Темерева Е.П. – главный бухгалтер	Договор заключен с ООО «Горзеленстрой» № 1/223	03.03.2023г.
		Проведение благоустройства территории в инфекционном стационаре;	Март-Апрель 2023 г.	Караджаев Е.А. – зам. главного врача по АХЧ	Проведено озеленение территории, высажены новые растения по проекту ландшафтного дизайна.	С 09.03.2023г. по 31.05.2023г.
		Ремонт коммуникаций корпуса № 2 инфекционного стационара;	Июнь-август 2023 г.	Караджаев Е.А. – зам. главного врача по АХЧ	Проведен капитальный ремонт коммуникаций корпуса №2 с заменой инженерных сетей, проведен косметический ремонт помещений корпуса, закуплена мебель и бытовая техника	

					(Холодильники) в палаты. Ввод 2 корпуса в эксплуатацию в ноябре.	01.11.202 3г.
		Замена работы информационных систем поликлиники с программы 1С на комплексную систему автоматизации медицинского учреждения МИС КСАМУ	Апрель 2023 г.	Алексеев М.Ф. – начальник ВЦ	Замена информационной системы проведена в феврале, с мая по июнь велись работы по отлаживанию системы, обучению медперсонала, полностью функционирует система МИС КСАМУ с июля.	С 01.02.202 3г. по 01.07.202 3г.
		Заключить контракт на приобретение IP-телефон Yealink SIP-T31	Февраль 2023 г.	Темерева Е.П. – главный бухгалтер	Контракт заключен с ПАО Ростелеком, договор №2023.184567/РТС	15.02.202 3г.
		Установить многоканальный телефон в регистратуре поликлиники с целью	Февраль 2023 г.	Караджаев Е.А. - зам. главного врача по АХЧ	Телефон установлен в регистратуре пол-ки, введен в действие, налажена работа .	20.02.202 3г.



		Анализ проведенного анкетирования с обсуждением результатов и разработкой корректирующих мероприятий.	Ежеквартально	Логвинова Э.Г. – заведующий ОМК;	Все анкеты ежеквартально анализируются с целью выявления неудовлетворенности пациентов оказанными медицинскими услугами. По итогу анализа анкетирования разрабатываются мероприятия по устранению выявленных нарушений. Так, например, в 2023 году анализ результатов анкетирования позволил достичь удовлетворенности отношением работников медицинской организации 100%.	05.04.202 3г. 05.07.202 3г. 05.10.202 3г. 09.01.202 4г.
--	--	---	---------------	----------------------------------	--	--

Главный врач



В. Г. Вартанов

Исполнитель



Заведующий ВКК и БМД  
Л.О. Бондаренко  
Тел. 8-879-33-405-066