

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

ГБУЗ СК «Железноводская городская больница»

Васильева Р.О.

2024 г.

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
ГБУЗ СК «Железноводская городская больница»
за 2024 года

№ 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						
I.1.	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах в соответствии с приказом МЗ РФ от	Актуализация на 2024 год приказа ГБУЗ СК «ЖГБ» «Об организации работы по размещению информации на информационных стендах и на официальном сайте ГБУЗ СК «ЖГБ»; Актуализация на стендах в подразделениях и на официаль-	Январь-февраль 2024 года, и в течение года	И.о.заместителя главного врача по ОМР Булатов Л.Б. Начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г., Администратор Понятова Е.В.	Актуализирован приказ ГБУЗ СК «ЖГБ» «О размещении, обновлении информации на информационных стендах учреждения и организации работы сайта учреждения». Приказ от 09.01.2024 г. № 71-п. На информационных стендах ста-	09.01.2024 12.02.2024 28.02.2024 11.04.2024

	30.12.2014 №956н	ном сайте информации в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014г. №956н.			ционара и поликлиник, официальном сайте медицинской организации, на регулярной основе обновляется информация о структурных подразделениях, контактных телефонах, часах приема граждан, медицинском персонале.	20.06.2024 11.08.2024 02.11.2024
1.2.	Обеспечить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах, в помещениях, на официальном сайте в сети «Интернет»	Проведение планового аудита в структурных подразделениях ГБУЗ СК «ЖГБ» с целью оценки проведенной работы по информированию пациентов.	Январь-февраль 2024 года, и в течение года	И.о.заместителя главного врача по ОМР Булатов Л.Б. Начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г., Администратор Понятова Е.В.	На регулярной основе (раз в квартал) проводится комплексный мониторинг актуальности информации для пациентов, размещаемой: - на официальном сайте жгб.рф; - на информационных стендах в отделениях стационара и поликлиник; - в официальных аккаунтах ЖГБ в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники, Телеграмм. При наличии нарушений проводится оперативное обновление информации.	11.01.2024 12.02.2024 28.02.2024 11.04.2024 13.07.2024 01.10.2024 28.11.2024
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима;	Оптимизация работы по сокращению очередей на прием к врачам: - перераспределение потока пациентов для создания равномерной нагрузки на врачей; - своевременный подбор и доставка медицинской документации в кабинеты врачей накануне приема пациентов.	Январь-февраль 2024 года, и в течение года	Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Карасва Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В.	Для равномерной нагрузки на врачей организована предварительная запись пациентов с указанием конкретного времени осуществление приема, составление расписания приема врачей контролируется ведущими поликлинических подразделений. Виды записи:	21.01.2024 18.04.2024 29.06.2024 02.09.2024 13.10.2024

- отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);	- информирование пациентов о возможности предварительной электронной записи; - оптимизация работы кабинетов выдачи справок и направлений.			- непосредственно при обращении в регистратуру; - по телефону регистратуры; - с помощью инфомата в холле поликлиники; - на портале госуслуг; - через медицина-онлайн.рф. В случае необходимости медицинская сестра кабинета заблаговременно осуществляет доставку медицинских карт пациентов. Пациенты всегда информируются о возможности предварительной электронной записи на конкретное время. Работа кабинетов выдачи справок и направлений осуществляется в часы работы поликлиники.	28.11.2024
	Контроль за сроками ожидания инструментальных методов диагностики (не более 14 рабочих дней); Контроль за обеспеченностью наличия электронного расписания приёмов не менее чем на 14 календарных дней для беспрепятственной записи на прием удаленным доступом (система интернет); Контроль и внесение изменений в график приема врачей, контроль за своевременным представлением талонов на прием врача через интернет - регистра-	Ежемесячно	Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Карасва Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В.	Заведующими поликлинических подразделений на регулярной основе осуществляется контроль за сроками ожидания инструментальных методов диагностики, за обеспечением наличия электронного расписания приёмов не менее чем на 14 календарных дней. Администраторы поликлинических подразделений своевременно вносят изменения в график приёма врачей в случае их изменения	16.01.2024 18.02.2024 20.03.2024 20.04.2024 19.05.2024 11.06.2024 28.07.2024 13.08.2024

		туру.				04.09.2024
						11.10.2024
						29.11.2024
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	С целью укомплектования штатного расписания сотрудниками: -Участие в ярмарке вакансий, мониторинг рынка труда, тесный контакт со службой занятости. -Целевые направления на учебу в высшие и средние медицинские образовательные учреждения. -Контакт с выпускниками медицинских учебных заведений по профориентации.	В течение года	Администрация МО, Начальник отдела кадров Страмнова Е.С.	По состоянию на 29.11.2024 г. укомплектованность врачами составляет 94,18%.		
				Целевое направление на обучение в СтГМУ получили 6 абитуриентов по специальности: педиатрия 1, лечебное дело 5,	16.01.2024	
				ЖГБ на постоянной основе участвует во «Всероссийской ярмарке вакансий», работает на интерактивном портале министерства труда и социальной защиты населения СК, размещаются вакансии на сайте «Работа в России».	15.02.2024	
	Отделение анестезиологии и реанимации – замена стеклопакета, ремонт пола и дверей; Хирургическое отделение – замена душевых кабин; Урологическое отделение – установка раковины и унитаза; Неврологическое отделение - косметический ремонт палат и	III-IV квартал 2024 года	Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В.	Руководитель отдела кадров имеет постоянный контакт с выпускниками учебных заведений.		
				В отделении реанимации выполнен ремонт напольного покрытия, установлены новые межкомнатные пластиковые двери	11.06.2024	
				В урологическом отделении выполнена установка раковины и унитаза	15.08.2024	07.10.2024

коридора; Родильное отделение – сантехнические работы (замена труб системы отопления, горячей и холодной воды).			В родильном отделении выполнен косметический ремонт присмника, заменена система канализации лаборатории ЦСО, заменен участок внутренней системы канализации в подвальном помещении, проведено устройство душевых поддонов взамен старых душевых кабин (2). Установлена новая сплит-система для пациентов терапевтического отделения, отделения физиотерапии, в инфекционном отделении, в неврологическом отделении.	
Терапевтическое отделение - планируется капитальный ремонт при условии выделения финансирования, подготовка проектно-сметной документации.	IV квартал 2024 года	Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В.	Отделение включено в краевую программу «Модернизация первичного звена здравоохранения» на 2026-2030 гг.	17.07.2024
Благоустройство территории – спил сухих веток деревьев и кустарников, очистка кровли от листвы и мусора, уборка территории после осенне-зимнего периода.	II квартал 2024 года	Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В.	На регулярной основе и по мере необходимости проводится спил сухих веток деревьев и кустарников, очистка кровли от листвы и мусора, уборка территории после осенне-зимнего периода. Сотрудниками учреждения 3 раза в год проводятся субботники	12.03.2024 22.03.2024 01.06.2024 20.09.2024 10.10.2024 28.11.2024
В Поликлинике №1: - планируется замена оконных блоков, при выделении финан-	III-IV квартал 2024 года	Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников	На 2 этаже в поликлинике № 1 выполнена зачистка стен и потолков, шпаклевка, покраска. Произ-	06.06.2024 12.06.2024

сирования; - центральный вход – замена резиновых ковров; - навес – замена поликарбоната; - кабинеты 215, 217, 218, 220 – провести косметический ремонт (зачистка стен и потолков, шпаклевка, покраска); - кабинеты № 401, 403, 407, 413 – провести косметический ремонт (зачистка стен и потолков, шпаклевка, покраска, ремонт покрытия пола, замена смесителя); - 2-й этаж коридор – зачистка стен и потолков, шпаклевка, покраска, демонтаж унитаза, подводящие трубы, смеситель, оборудовать унитазы сиденьями, установить держатель туалетной бумаги, дозатор мыла.		М.В.	веден демонтаж унитаза, подводящей трубы, смесителя. Унитазы оборудовали сиденьями, установлены держатели туалетной бумаги, дозатор мыла. В кабинетах 215, 217, 218, 220, 403, 407 – проведен косметический ремонт (зачистка стен и потолков, шпаклевка, покраска). В рентген кабинете и в кабинете флюорографии проведен косметический ремонт, заменен участок трубопровода горячего водоснабжения.	06.08.2024 10.09.2024 15.10.2024
В Поликлинике №2: - планируется замена оконных блоков, при выделении финансирования; - кабинеты 202, 204 – ремонт напольного покрытия; - кабинеты 107, 214, 216, 217, 313 – демонтаж и монтаж смесителей; - коридор, санузлы – зачистка стен и потолков, шпаклевка, покраска, установить унитаз, дозатор для мыла, держатель туалетной бумаги; - 1-й этаж коридор – зачистка стен и потолков, шпаклевка, по-	III-IV квартал 2024 года	Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В.	В кабинетах 202, 204 Поликлиники № 2 выполнен локальный ремонт напольного покрытия. В кабинетах 107, 214, 216, 217, 313 произведен демонтаж и монтаж смесителей. Выполнен косметический ремонт коридора правого крыла 3 этажа	30.05.2024 03.06.2024 10.07.2024 11.09.2024 07.10.2024

	краска; - 3-й этаж коридор – замена линолеума.				
- доступность питьевой воды; - санитарное состояние.	Обеспечение контроля ответственными лицами за: - наличием горячей (питьевой) воды в поликлиниках и стационаре; - санитарным состоянием помещений.	Еженедельно	Главная медсестра Исакова А.А.	В поликлиниках № 1 и № 2 на первых этажах установлены кулеры с горячей и холодной водой. Старшие медицинские сестры поликлиник контролируют наличие воды в кулерах, а также наличие одноразовых стаканов. Заявка на смену кулеров и получение одноразовых стаканов подаётся на регулярной основе. В стационарных отделениях больницы, в раздаточных, в свободном доступе для пациентов имеются емкости (чайники) с горячей и прохладной кипячёной водой. В рамках соблюдения санитарно-эпидемиологического режима, в соответствии с СанПиН проведён ежегодный (периодический) инструктаж персонала, осуществляющего уборку помещений по вопросам санитарно-гигиенического режима и технологии уборки. В инструктаже определены формы профилактической и очаговой дезинфекции. Определены их цели и технологии выполнения. Путём проведения регулярных обходов	16.01.2024 15.02.2024 12.04.2024 01.06.2024 09.10.2024 22.10.2024

					отделений и подразделений больницы, контролируется выполнение санитарных правил и норм по соблюдению сан. эпид режима.	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Обеспечить доступность услуг для маломобильных граждан в полном объеме	Проведение работ по созданию комфортных условий и повышению доступности услуг для маломобильных граждан: -обеспечение сопровождения инвалидов медработниками; -дублирование информации, надписями, выполненными шрифтом Брайля на входных группах зданий больницы, в т.ч. приемного отделения стационара; -продление договора на предоставление услуг сурдопереводчика; -проведение специального инструктажа по правилам сопровождения инвалидов; -обновление навигации в Поликлиниках №1 и №2 (напольные и настенные указатели).	Ежеквартально	Заместитель главного врача по лечебной работе Т.Ю. Паландова, зам гл. врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В., начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В.	В рамках создания комфортных условий и повышению доступности услуг для маломобильных граждан: - организован въезд транспорта с маломобильными гражданами к входной двери поликлиник и стационара, в настоящее время состояние въезда контролируется; - проводится сопровождение инвалидов медицинскими работниками поликлиник; - для транспортировки маломобильных граждан в наличии всегда имеется кресло-коляска для инвалидов; - информация для пациентов дублируется надписями, выполненными шрифтом Брайля на входных группах зданий стационара и поликлиник; - внутри поликлиник для удобства передвижения пациентов имеются навигационные таблички, обновленные в 2024 году. Договора на предоставление услуг сурдопереводчика в н.в. нет. В случае обращение глухого или	22.01.2024 12.04.2024 06.07.2024 26.11.2024

				слабослыщающего пациента, контакт с таким пациентом устанавливается путем письменного общения. Выполнена установка пандуса и поручней в лечебном корпусе № 1.	
		Организация проведения осмотров маломобильных пациентов и участников СВО на дому (медсестрой не реже 1 раза в 10 дней; врачом - не реже 1 раза в месяц). Активизация работы выездной патронажной службы паллиативной медицинской помощи.	Ежемесячно	Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В. Для участников СВО и членов их семей факт обращения за медицинской помощью регистрируется в специальном журнале. Для этой категории граждан предусмотрено предоставление помощи во внеочередном порядке, включая вызов на дому. Маломобильные граждане регулярно осматриваются на дому. За 2024 г. на дому было осмотрено 192 маломобильных граждан. В случае необходимости выезда патронажной службы паллиативной медицинской помощи такой вид помощи ЖГБ по предварительному согласованию предоставляет Эссентукская ГП.	29.01.2024 13.02.2024 21.03.2024 25.04.2024 16.05.2024 13.06.2024 18.07.2024 24.08.2024 13.09.2024 01.10.2024 19.11.2024

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.1.	Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость персонала приемного отделения, регистратуры, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников	1. Проведение занятий и семинаров по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии. 2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками приемного отделения, регистратуры, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников. 3. Проведение заседаний врачебной комиссии по вопросам соблюдения медицинскими работниками этики и деонтологии с рассмотрением обращений и жалоб граждан на грубое и невнимательное отношение персонала. 4. Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на комиссии по жалобам и на конференциях. 5. Проведение тренингов и обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии.	Ежеквартально В течение года в соответствии с планом	Главная медицинская сестра Исакова А.А., старшие медицинские сестры подразделений Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Пискарев С.В. И.о. заместителя главного врача по ОМР Булатов Л.Б. Заведующий отделом ВКК и БМД	Разработан и утвержден план обучающих занятий с медицинским персоналом отделений по особенностям соблюдения принципов медицинской этики и деонтологии.	28.01.2024
					На производственных совещаниях со старшими медицинскими сестрами отделений и подразделений больницы, раз в квартал проводятся занятия по вопросам соблюдения этики и деонтологии. В ходе регулярных обходов, со средним и младшим медицинским персоналом, сотрудниками регистратуры проводятся ситуационные тренинги по соблюдению этики и деонтологии, а также мер по недопущению конфликтных ситуаций. Проведены общепольничные конференции со средним и младшим медицинским персоналом, а также сотрудниками регистратур. Сотрудниками администрации ГБУЗ СК «Железноводская городская больница» проводятся рабочие совещания с заведующими структурных подразделений, врачами круглосуточного стационара, врачами поликлиник № 1, поликлиник № 2, о	12.02.2024 25.03.2024 09.04.2024 29.04.2024 13.05.2024 21.05.2024 11.06.2024 12.07.2024 22.07.2024 02.09.2024 05.09.2024 13.09.2024 14.10.2024 25.10.2024 27.11.2024

					необходимости неукоснительного соблюдения утвержденного Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников медицинского учреждения. Все сотрудники отделений ознакомлены с информацией о правовых последствиях конфликтных ситуаций с пациентами. Также до сведения сотрудников регулярно доводятся установленные требования к ведению обязательной медицинской документации. - проведены семинар-лекции с разработанной администрацией ГБУЗ СК «Железноводская городская больница» презентацией для медицинских работников «Конфликты с пациентом в медицинской практике». Данная презентация включает в себя: понятия, виды, причины, пути решения конфликтных ситуаций; стандарт алгоритма поведения по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций; стандарт алгоритма действий поведения и общения с конфликтно настроенным пациентом; профилактика конфликтов; основные понятия и принципы медицинской этики и деонтологии; конфликты и экстре-	
--	--	--	--	--	--	--

				мизм пациента, алгоритмы поведения и защита медицинского работника; алгоритм действия медицинского работника в случае совершения в отношении него противоправных действий; - для врачей-специалистов амбулаторного и стационарного звена разработаны 12 видов стандартных операционных процедур (СОП), касающихся взаимоотношений врача и пациента; - с младшим и средним медицинским персоналом проведены внеплановые занятия по соблюдению принципов медицинской этики и деонтологии; - проведено совещание с сотрудниками ГБУЗ СК «Железноводская городская больница», на котором указано на необходимость строгого соблюдения всех разделов должностных инструкций, во избежание дисциплинарных и материальных взысканий. Протоколы всех занятий оформлены с указанием Ф.И.О., должности и подписью медицинского работника.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				

5.1.	Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления в целях повышения привлекательности для получателей услуг.	Реализация комплекса мер, направленных на повышение уровня доступности, качества условий оказания услуг, в т.ч. работу «горячей линии, размещение информации на сайте, организацию личного приема граждан руководителями организации, анализ обращений граждан, проведение совещаний с персоналом. Проведение Дней открытых дверей с широким информированием граждан о видах, доступности и качестве медицинских услуг посредством средств массовой информации, размещение информации на официальном сайте и стендах во всех структурных подразделениях Распространение памяток с информацией о возможности и удобстве предварительной записи на прием к врачу через сайт государственных услуг и другие интернет ресурсы. Долю получателей услуг готовых рекомендовать Железноводскую ГБ для оказания медицинской помощи не снижать ниже 90%. Установить дополнительные указатели навигации в больничном комплексе,	В течение года	Главный врач Р.О. Васильева. И.о. заместителя главного врача по ОМР Булатов Л.Б. Заместитель главного врача по КЭР Пискарев С.В. Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, заведующие поликлиниками.	Информация о графике личного приема граждан руководителем МО и его заместителями размещена в соответствующих разделах официального сайта МО жгб.рф в сети Интернет. За 12 месяцев 2024 году на личный прием к главному врачу обратилось 23 человека. Все вопросы решены в рабочем порядке. Ежеквартально проводится анализ обращений граждан, еженедельно проводятся совещания с персоналом. Информационные листовки, бюллетени, буклеты размещены в местах ожидания пациентов. В холле регистратуры имеются стенды с расписанием. Проводится постоянное уведомление пациентов о возможности и удобстве предварительной записи на прием к врачу через сайт государственных услуг и другие интернет ресурсы. Сотрудниками и операторами колл-центра. На сайте учреждения и в социальных сетях сообщается об изменении графиков работы специалистов. Разработаны информационные ма-	17.01.2024 11.02.2024 25.03.2024 09.04.2024 13.05.2024 11.06.2024 22.07.2024 13.09.2024 25.10.2024 27.11.2024
------	--	---	-----------------------	--	--	---

					териалы для населения о способах записи на прием врачу и режиме работы. Данные материалы размещены на информационных стендах в поликлиниках, на стойке администратора. В Поликлиниках № 1 и № 2 проводятся дни открытых дверей, приуроченные к международным дням здоровья.	
5.2.	Обеспечить наличие на официальном сайте медицинской организации и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг	Проведение анкетирования: -привлечение пациентов к анкетированию, в т.ч. интерактивно-му; -обеспечение условий для заполнения анкет (наличие анкет, ручек, ящика для сбора анкет); -анализ результатов с принятием мер по повышению уровня удовлетворенности населения. Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг; Контроль за разделом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации;	В течение года, с контролем – 1 раз в квартал	И.о.заместителя главного врача по ОМР Булатов Л.Б. Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кулинова И.В. Администратор ОМО Понятова Е.В.	Проводится анкетирование пациентов, в т.ч. интерактивное, обеспечены условия для заполнения анкет, проводится ежеквартальный анализ результатов с принятием мер по повышению уровня удовлетворенности населения. За 12 месяцев 2024 г. привлечено к письменному анкетированию 867 человек (удовлетворенность пациентов составила 97,7%, ведущим недостатком является отсутствие должного ремонта в терапевтическом отделении), интерактивное анкетирование прошли 6490 человек в амбулаторных условиях и 1697 в стационарных условиях. Работающая ссылка на электронное анкетирование НОК размещена на главной странице официального сайта МУ жгб.рф на главной странице вверху слева баннер для пе-	24.01.2024 27.04.2024 28.07.2024 10.10.2024 28.11.2024

мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				рехода.	
---	--	--	--	---------	--

Заведующий отделом по ВКК и БМД,
и.о. заместителя главного врача по ОМР



Васянин Р.В.