

**Отчет по выполнению плана**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества**

**условий оказания медицинских услуг в ГБУЗ СК «Железноводская городская больница» 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 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. | Информация на стендах во многом не актуальна и требует обновления, на стендах не в полном объеме представлена информация о вновь принятых сотрудниках, их образовании и квалификации, об организации, структурных подразделениях, контактные телефоны руководителей и часы приема. | Актуализация информации на информационных стендах, в помещениях, на официальном сайте об организации, структурных подразделениях, контактных телефонах и часах приема граждан, о вновь принятых сотрудниках, их образовании и квалификации. | | Январь-февраль | Заместитель главного врача по лечебной работе Т.Ю. Паландова. Зам гл. врача по поликлинике О.Л. Меликова, начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г. | Информация об организации, структурных подразделениях, контактных телефонах, часах приема граждан, о медицинском персонале на информационных стендах в стационаре больницы и поликлиниках, официальном сайте медицинской организации (далее – МО) в сети Интернет жгб.рф актуализирована; работа по актуализации ведется на постоянной основе. | 17.02.2023 |
| 2. | Недостаточные возможности дистанционных способов взаимодействия получателей услуг и медицинской организации на сайте учреждения. | Обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия (форма для подачи электронного обращения/ раздел «Часто задаваемые вопросы»).  Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве и условиях оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или ссылки на неё). | | Январь-февраль | Начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г. | На официальном сайте МО в сети Интернет жгб.рф доступны дистанционные способы взаимодействия с пациентами (подача электронного обращения посредством электронной почты; имеется раздел «Часто задаваемые вопросы».  На главной странице сайта жгб.рф имеется:  - баннер быстрого перехода для заполнения Анкеты пациента Независимой оценки качества;  - виджет ПОС перехода на сайт Госулуг с возможностью подачи обращения;  - телефоны МО, включая телефоны «горячих линий» структурных подразделений МО;  - указаны способы записи на прием к врачу, в том числе расположен виджет записи на прием к врачу через портал Госуслуги. | 26.01.2023 |
| 3. | Не в полном объеме представлена информация на стендах по вопросам диспансеризации | Актуализация информации на стендах о порядке прохождения диспансеризации и профилактических осмотров, а также результатах проводимой диспансеризации населения. | | Январь, далее 1 раз в квартал | Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В. начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г. | Информация о порядке прохождения диспансеризации, в том числе углубленной, расположена на информационных стендах в поликлиниках МО и на официальном сайте жгб.рф в специальном разделе «Диспансеризация».  Ежеквартально проводится контроль актуализации информации и проводится обновление информации при необходимости. | 27.01.2023  10.04.2023  18.07.2023  24.10.2023 |
| 4. | Недостаточная информированность граждан о возможностях и средствах НОК и доступность для граждан НОК. | Размещение дополнительных стендов с информацией, информирование пациентов на общих обходах, разъяснение порядка и правил. | | 1 квартал по мере необходимости | Заместитель главного врача по медицинской части Паландова Т.Ю., заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В., главная медицинская сестра Искакова А.А., старшие медицинские сестры подразделений. | ГБУЗ СК «Железноводская городская больница» также имеет официальный аккаунт в социальной сети ВКонтакте, подтвержденный через Госуслуги, где имеется возможность обратной связи (виджеты «Сообщить о проблеме» и «Решаем вместе») и сообщается наиболее актуальная информация, касающаяся работы медицинского учреждения.  -Размещены дополнительные стенды с информацией в стационаре и в поликлиниках.  -Актуализация информации на стендах проводится ежеквартально, а при необходимости чаще (16.01.2023, 19.04.2023,  26.07.2023, 24.10.2023).  -Информирование пациентов, а также разъяснение порядка и правил проводится на общих обходах (10.04.2023,  18.07.2023, 24.10.2023). | 16.01.2023  19.04.2023  26.07.2023  24.10.2023  10.04.2023  18.07.2023  24.10.2023 |
| 5. | На сайте не в полном объеме представлена информация о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг, об имеющихся вакансиях | Актуализация информации на сайте в части правил внутреннего распорядка (режим и график работы учреждения; порядок, правила, сроки госпитализации и пр.), вакансий для персонала | | Январь, далее по необходимости в теч. года | 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 кадров Страмнова Е.С.,  начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г. | Информация о режиме работы структурных подразделений, внутреннем распорядке, порядке прохождения диагностических исследований, сроках и порядке госпитализации, вакансиях для персонала, размещена в соответствующих разделах официального сайта МО жгб.рф в сети Интернет. На конкретные даты (16.01.2023, 19.04.2023,  26.07.2023, 24.10.2023)  информация актуальна. | 16.01.2023  19.04.2023  26.07.2023  24.10.2023 |
| 6. | Не актуальность информации по вопросам доступности и качества медицинской помощи и льготного лекарственного обеспечения | Своевременная актуализация и контроль информации по вопросам доступности и качества оказания медицинской помощи, льготного лекарственного обеспечения. | | Январь, далее 1 раз в квартал | Заместитель главного врача по лечебной работе Т.Ю. Паландова, зам гл. врача по поликлинике О.Л. Меликова, начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г. | Информация о социальных льготах ( в т.ч. льготном лекарственном обеспечении) размещена в соответствующих разделах официального сайта МО жгб.рф в сети Интернет. | 16.01.2023  19.04.2023  26.07.2023  24.10.2023 |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | | |
| 1. | Наличие очередей в поликлиниках. | 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;  - информирование пациентов о возможности предварительной электронной записи;  - оптимизация работы кабинетов выдачи справок и направлений;  Систематический контроль и внесение изменений в график приема врачей, контроль за своевременным предоставлением талонов на прием врача через интернет- регистратуру. | | В течение года, с контролем не реже 1 раза в квартал | Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В. | Ведется работа по сокращению очередей на прием к врачам:  - Перераспределен поток пациентов для создания равномерной нагрузки на врачей;  -Заблаговременно и своевременно подбирается медицинская документация, доставляется в кабинеты врачей накануне приема пациентов;  - Все пациенты проинформированы о возможности предварительной электронной записи на прием;  -Работа кабинетов выдачи справок и направлений осуществляется в часы работы поликлиники;  -Регулярно вносятся изменения в график приема врачей, ведется контроль за своевременным предоставлением талонов на прием через интернет регистратуру.  С целью сокращения времени ожидания в 2023 году приняты на работу следующие врачи: 6 врачей-терапевтов участковых, 4 врача-хирурга, врач-гастроэнтеролог, эндокринолог, 2 участковых педиатра. Решение кадрового вопроса позволило сократить время ожидания приема к участковым врачам терапевтам и педиатрам. Имеется возможность посетить участковых врачей в день обращения, при необходимости. А к врачам специалистам по записи в 2-х недельной срок, за исключением врача травматолога-ортопеда, где очередность превышает 14-ти дневный срок, в связи с кадровым дефицитом. Отделом кадров ведется работа по привлечению врачей. | 24.01.2023  27.04.2023  31.07.2023  27.10.2023 |
| 2. | Трудности с дозвоном в поликлиники, долгое время ожидания. | Расширение доступности взаимодействия граждан и сотрудников поликлиник по телефонной сети путем увеличения количества операторов регистратур, колл-центров. | | 1 квартал, далее - по необходимости | Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова,  зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н.,  зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В.,  начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г.,  начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В. | С целью расширения доступности взаимодействия граждан и сотрудников поликлиник по телефонной связи операторы колл-центров переведены в поликлиники, в наличии достаточное количество регистраторов (Поликлиника №1-8 регистраторов, Поликлиника №2 – 8 регистраторов). Операторы регистратур и колл-центров осуществляют полный охват входящих звонков. Контроль работы колл-центра проводится ежеквартально. | 25.01.2023  19.04.2023  26.07.2023  24.10.2023 |
| 3. | Несоблюдение среднего времени ожидания в приемном отделении стационара | Организация работы приемного отделения стационара. Разделение потоков госпитализации плановых и экстренных больных.  Разработать алгоритм осмотров пациентов специалистами, проведения диагностических исследований и санобработки в приемном отделении. | | 1 квартал с контролем не реже 1 раза в квартал | Заместитель главного врача по лечебной работе Т.Ю. Паландова,  Главная медсестра Искакова А.А. | В приемном отделении проведен капитальный ремонт. С целью оптимизации были разделены потоки пациентов, выделены зоны:  - «красная зона» и «желтая зона», для пациентов, нуждающихся в экстренной и неотложной помощи;  - «зеленая зона» предназначена для пациентов, состояние здоровья которых не угрожает жизни;  - упорядочен приём плановых больных с 08.00 до 13.00.  В результате внедренных изменений:  - сократилось время начала оказания медицинской помощи пациентам в тяжелом состоянии до 1-2 минут;  - время нахождения пациентов в приемном отделении в среднем до 40 минут с 90 минут;  - уменьшилось количество принятых амбулаторно пациентов.  Разработан алгоритм осмотров пациентов специалистами, проведения диагностических исследований и санобработки в приемном отделении. | 30.11.2023  27.04.2023  31.07.2023  27.10.2023  22.03.2023 |
| 4. | Неудовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации, необходимость ремонтных работ в рабочих помещениях и санитарно-гигиенических комнатах | Проведение ремонтных работ в санитарно-гигиенических комнатах стационара и поликлиники. Проведение текущих ремонтов помещений МО по мере финансирования. | | I-IV квартал | Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В. | В поликлинике №1 проведен:  - косметический ремонт детского изолятора, кабинетов профосмотра, коридора (покраска стен и потолков);  -косметический ремонт рентген кабинета;  -ремонт сан./узел. в детском отделении ( ноябрь 2023);  -в родильном отделении произведены работы по устройству рециркуляции горячей воды (46 м/п);  - в лечебном корпусе №2 произведена замена трубы внутренней системы канализации (30м/п), устройство внутреннего водоснабжения (30м/п), замена электро-проводки (16м/п);  -заменены унитазы в терапевтическом отделении (2 шт.), дневном стационаре (1 шт.), в Поликлинике №1(2 шт.).  Проведенные ремонты повлияли на удовлетворенность пациентов условиями пребывания в структурных подразделениях больницы, положительно сказались на комфортности пребывания. | 12.04.2023  23.11.2023  22.03.2023 |
| 5. | Неудовлетворенность качеством лечебного питания и обеспечения горячей питьевой водой. | Обеспечение контроля ответственными лицами за:  -качеством лечебного питания в стационаре;  -соблюдением семидневного меню;  -соблюдением технологии приготовления и выходом готовых диетических блюд;  -закладкой продуктов при приготовлении завтраков, обедов и ужинов;  - наличием горячей (питьевой) воды в поликлиниках и стационаре. | | В течение года | Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В.  Заместитель главного врача по лечебной работе Т.Ю. Паландова  Главная медсестра Искакова А.А. | На первых этажах Поликлиники №1 и Поликлиники№2 установлены кулеры с горячей и холодной питьевой водой.  В каждом отделении стационара также имеются кулеры с горячей и холодной питьевой водой. Таким образом пациенты поликлиник и стационара обеспечены холодной и горячей питьевой водой. Санитарная обработка при смене бутылей проводится сотрудниками отделений и поликлиник.  Ведется ежедневный контроль за организацией лечебного питания и анализ эффективности диетотерапии Советом по питанию, также проводится контроль за качеством лечебного питания в стационаре, соблюдением семидневного меню, соблюдением технологии приготовления и выходом готовых диетических блюд, закладкой продуктов при приготовлении завтраков, обедов и ужинов. Проведено 2 заседания Совета по питанию. | 12.04.2023  21.06.2023  26.10.2023 |
| 6. | Дефицит кадров врачей, среднего мед. персонала, узких специалистов. | 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 с оценкой эффективности | Администрация МО, начальник отдела кадров Страмнова Е.С. | В 2023 году проводилась активная профориентационная работа, по её итогам был осуществлен целевой набор 9 человек в ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный медицинский университет», так же 2 человека поступили в ординатуру по целевому обучению по специальности «акушерство и гинекология» и «инфекционные болезни».  Регулярно принимаем участие в ярмарке вакансий, проводим мониторинг рынка труда в тесном контакте со службой занятости. По образовательным программам среднего профессионального образования после профориентационной работы в ГБПОУ СК «Пятигорский медицинский колледж» по целевой квоте поступили 7 человек.  За 2023 год были приняты следующие врачи: 6 врачей-терапевтов участковых, 4 врача-хирурга, врач травматолог-ортопед, врач-эндоскопист, 3 врача-акушера-гинеколога, врач-гастроэнтеролог, 3 врача анестезиолога-реаниматолога, врач уролог, врач-методист, врач КДЛ, врач ФД, неонатолог, эндокринолог, 2 участковых педиатра. Из них 6 специалистов приняли участие в программе «Земский доктор». Всего принято 28 врачей. | 1 квартал 2023-9 врачей; 2 кв. -8 врачей; 3 кв.-5 врачей; 4 кв.-6 врачей. |
| 7. | Недостаточное благоустройство территории. | Асфальтовое покрытие, озеленение, установка лавочек, урн и прочего инвентаря на территории стационара. | | 2 квартал 2023 года | Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В. | Проведен ремонт асфальто-бетонного покрытия на территории больницы, от шлагбаума до лечебного корпуса № 2, общей площадью 800 кв.м. Проведение озеленения, установка лавочек, урн и прочего инвентаря на территории стационара запланирован на 2024 год, по мере выделения финансовых средств. | 25.08.2023 |
|  |  |  | |  |  |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | |
| 1. | Недостаточная доступность услуг для маломобильных граждан в поликлиниках | Проведение работ по созданию комфортных условий и повышению доступности услуг для маломобильных граждан:  -организация автостоянок,  -дублирование информации, надписями, выполненными шрифтом Брайля на входных группах зданий больницы, в т.ч. приемного отделения стационара;  -продление договора на предоставление услуг сурдопереводчика;  -обеспечение сопровождения инвалидов медработниками;  -проведение специального инструктажа по правилам сопровождения инвалидов;  -организация приема маломобильных граждан на первом этаже в Поликлинике №2;  -обновление навигации в Поликлиниках №1 и №2 (напольные и настенные указатели);  - закупка необходимой мебели для приемного отделения и отделения анестезиологии и реанимации;  -обновление мягкого инвентаря терапевтического и неврологического отделений. | | 2 квартал | заместитель главного врача по лечебной работе Т.Ю. Поландова,  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,  начальник отдела информационных технологий Теренин С.Г. | В целях создания комфортных условий и повышению доступности услуг для маломобильных граждан:  -организован въезд транспорта с маломобильными гражданами к входной двери поликлиник и стационара;  -организована автостоянка для транспорта МГН (2 места по адресу: ул.Чапаева, 5, 2 места по адресу: ул.Чапаева, 29, на территории Поликлиника №2 места);.  -обеспечено сопровождение инвалидов медицинскими работниками поликлиник (администраторы поликлиник) с 05.04.2023;  -организован приём маломобильных граждан на первом этаже в Поликлинике №2, в кабинете терапевта, осмотр терапевтом и «узкими специалистами» с 05.04.2023;  -обновлена напольная и настенная навигация в Поликлиниках №1 и №2;  -информация для пациентов дублируется надписями, выполненными шрифтом Брайля на входных группах зданий стационара и поликлиник.  В 2023 году в лечебном корпусе № 1 проведен капитальный ремонт отделения анестезиологии и реанимации – (20.10.2023), приемного отделения (30.11.2023).  Закуплена мебель для приемного отделения (шкаф-1 щт., стулья-8 шт., тележка для перевозки больных-1шт., банкетка – 2 шт.) и отделения анестезиологии и реанимации (шкаф – 3 шт., столик процедурный – 4 шт., стул лабораторный – 2 шт., ширма медицинская – 3 шт., стол врача – 2 шт., стол медицинский – 2 шт., матрац полиуретановый – 6 шт.). Также закуплены матрасы для терапевтического, хирургического и неврологического отделений (86 шт.). | 03.04.2023  05.04.2023  05.04.2023  20.10.2023  30.11.2023 |
| 2. |  | Организация проведения осмотров маломобильных пациентов 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. | | 1 квартал с контролем ежеквартально | Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В. | Маломобильные граждане осматриваются на дому врачом 1 раз в 6 месяцев, в соответствии с приказом МЗ РФ от 15.03.2022 №168н. Охват составил 98 % -подлежало 211, осмотрено 206 (5 человек не осмотрено в связи с выездом за пределы города). В 1 кв. осмотрено 45, во 2 кв. -57, в 3 кв.- 62, в 4 кв.-41). Работа выездной патронажной службы паллиативной медицинской помощи находится на контроле у заместителя главного врача по поликлинической работе. | В 1 кв. осмотрено 45 человек;  во 2 кв. -57;  в 3 кв.- 62;  в 4 кв.-41 |
|  |  | Проведение ремонтных работ в санитарно-гигиенических комнатах.  Оборудование санитарно-гигиенических комнат устройствами для маломобильных граждан. | | 1-4 квартал | Начальник отдела материально-технического снабжения Стрельников М.В. | Заменены унитазы в терапевтическом отделении (2 шт.),  дневном стационаре (1 шт.), в Поликлинике №1(2 шт.).  Санитарные комнаты оборудованы устройствами для маломобильных граждан. | 11.09.2023  18.10.2023  22.11.2023 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации** | | | | | | | |
| 4. | Вопросы доброжелательности и вежливости персонала | 1. Проведение занятий и семинаров по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии.  2 Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками приемного отделения и регистратуры.  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.  Проведение тренингов и обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии.  4.Разработка речевых модулей. | | Ежеквартально | Главная медицинская сестра Искакова А.А., старшие медицинские сестры подразделений  Заместитель главного врача по ВКК и БМД, заместитель главного врача по ОМР, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Пискарев С.В. | Утвержден план обучающих занятий с медицинским персоналом отделений по особенностям соблюдения принципов медицинской этики и деонтологии.  Занятие: «Этика и деонтология. Принципы эффективного общения».  24.01.2023 Присутствовали старшие медицинские сестры в количестве 14 человек.  08.02.2023 Присутствовали врачи и медицинские сестры приемного и физиотерапевтического отделений, в количестве 12 человек.  Занятие «Стандарты общения с пациентом»  28.04.2023 Присутствовали сотрудники регистратур и колл-центра, в количестве 15 человек.  17.05.2023 Присутствовали медицинские сестры инфекционного отделения, в количестве 9 человек.  Занятие: «Этика и деонтология. Принципы эффективного общения».  17.08.2023 Присутствовали медицинские сестры родильного отделения, в количестве 12 человек.  29.09.2023 Присутствовали врачи стационарного звена, в количестве 20 человек.  19.10.2023 Присутствовали врачи Поликлиники №1, в количестве 17 человек.  23.11.2023 Присутствовали врачи Поликлиники №2, в количестве 14 человек.  Усилен контроль за соблюдением правил этики и деонтологии, как в коллективе, так и с посетителями поликлиники. Проведено два плановых и три внеплановых заседания ВК по вопросам соблюдения этики и деонтологии.  Проверены наличие у каждого работника регистратуры и приемного отделения памяток с речевыми модулями на бумажных носителях, знания работников регистратуры методом прямого наблюдения за общением с пациентами.  Обеспечен постоянный доступ сотрудников к обучающим материалам в виде презентаций, карточек, примеров речевых модулей по вопросам этики и деонтологии при оказании медицинской помощи, правилам профилактики и разрешения конфликтных ситуаций при общении с пациентами. | 24.01.2023  08.02.2023  28.04.2023  17.05.2023  17.08.2023  29.09.2023  19.10.2023  23.11.2023 |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | |
| 5. | Неудовлетворенность условиями оказания 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. | | В течение года | Главный врач Р.О. Васильева.  Заместитель главного врача по ОМР. Заместитель главного врача по КЭР Пискарев С.В. Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, заведующие поликлиниками. | Информация о графике личного приема граждан руководителями МО размещена в соответствующих разделах официального сайта МО жгб.рф в сети Интернет.  В 2023 году на личный прием к главному врачу обратилось 23 человека (1 кв.-5, 2 кв.-4, 3 кв.-7, 4 кв.-7). Все вопросы решены в рабочем порядке.  Ежеквартально проводится анализ обращений граждан, еженедельно проводятся совещания с персоналом. | 1 кв.: 20.01.2023  09.02.2023  22.03.2023  2 кв.:  13.04.2023  11.05.2023  06.06.2023  3 кв.:  13.07.2023  18.07.2023  03.08.2023  14.09.2023  4 кв.:  24.10.2023  23.11.2023  19.12.2023 |
|  | Неудовлетворенность условиями оказания услуг | 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. | | Ежеквартально  В течение года | Главный врач Р.О. Васильева.  Администратор ОМО Понятова Е.В.  Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.В. | В Поликлиниках №1 и №2 проведены дни открытых дверей, приуроченные к международным дням здоровья:  .1 Профилактика туберкулеза (24.03.2023);  2.День здоровья (07.04.2023);  3.День сердца (29.09.2023);  4.День против диабета (14.11.2023).  (информация доводится до сведения граждан о видах, доступности и качестве медицинских услуг посредством средств массовой информации, на официальном сайте и стендах). На данных мероприятиях охвачено профилактической работой 365 человек.  Информация о возмож-  ности предварительной электронной записи на прием доводится до сведения пациентов посредством средств массовой информации, на официальном сайте и стендах. | 24.03.2023  07.04.2023  29.09.2023  14.11.2023 |
|  | Неудовлетворенность условиями оказания услуг | Проведение анкетирования:  -привлечение пациентов к анкетированию, в т.ч. интерактивному;  -обеспечение условий для заполнения анкет (наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет);  -анализ результатов с принятием мер по повышению уровня удовлетворенности населения. | | В течение года, с контролем – 1 раз в квартал | Администратор ОМО Понятова Е.В.  Заместитель главного врача по ОМР  Заместитель главного врача по поликлинике О.Л. Меликова, зав. поликлиникой №1 Караева Р.Н., зав. поликлиникой №2 Кудинова И.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. Привлечено к анкетированию 575 человек, основной проблемой является недостаток кадров «узких» специалистов: врача травматолога-ортопеда, врача невролога, врача эндокринолога. | 24.01.2023  27.04.2023  31.07.2023  27.10.2023 |

Заключение:

Реализация Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в ГБУЗ СК «Железноводская городская больница» в 2023 году способствовала снижению времени ожидания приема врача, снижению количества жалоб, повышению комфортности условий и доступности медицинской помощи, что в целом повысил уровень удовлетворенности работой медицинской организации.

Заведующий отделом по ВКК и БМД Булатов Л.Б.

Тел.8(87933)5-23-53