

Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения Ставропольского края
«Городская клиническая больница скорой
медицинской помощи» города Ставрополя
(ГБУЗ СК «ГКБ СМП» г. Ставрополя)
улица Тухачевского, дом 17, город Ставрополь,
Ставропольский край, Российская Федерация, 355040
Тел. (8652) 72-24-15, факс (8652) 72-41-35
E-mail: gkbsmp4@yandex.ru
<http://www.stavgkbsmp.ru>
ОКПО 05354642, ОГРН 1022601980620,
ИНН/КПП 2633001943/263501001

№ _____

Отчет по реализации плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
ГБУЗ СК «ГКБ СМП» г. Ставрополя
(наименование организации)
за 12 месяцев 2023 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

1.	<p>Поддерживать информацию о деятельности учреждения на информационных стендах и сайтах поддерживается в актуальном состоянии и соответствии с приказом МЗ РФ от 30 декабря 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 МЗ РФ, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>1. Обновление приказа по назначению лиц, ответственных за:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации о деятельности учреждения и поддержание ее в актуальном состоянии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - организацию размещения информационных материалов, рекомендуемых для размещения в медицинских организациях для информирования застрахованных лиц о правах при получении медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования, иной обязательной для размещения инфор- 	1 квартал	Начальник юридического отдела О.С. Рубачева	Оформлен приказ по больнице №1	10.01.2023 г.
----	---	---	-----------	---	--------------------------------	---------------

		<p>мации:</p> <p>1) на основном информационном стенде, расположенном в холле учреждения;</p> <p>2) на информационных стендах, расположенных в отделениях учреждения.</p> <p>2. Осуществление внутреннего аудита за размещением актуальной информации о деятельности учреждения на информационных стендах и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по информированию пациентов о возможности получения бесплатной медицинской помощи</p>	1 раз в квартале	ЗГВ по ЭКОМП Р.Ю. Есеев, начальник отдела по ККиБМД Н.К. Румянцева, главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова, ЗГВ по ОМР Лобжанидзе З.Б./Р.С. Францев, начальник юридического отдела Рубачева О.С.	<p>Проведена оценка состояния сайта, информационных стендов в отделениях и холлах больницы. Территориальная программа. Тарифное соглашение. Информация актуальна. Информация о лицензии организации.</p> <p>Прейскурант тарифов на оказание услуг. Обновление информации для застрахованных лиц в системе ОМС. Информация актуальна.</p>	<p>30.03.2023 г.,</p> <p>15.06.2023 г.</p>
--	--	---	------------------	---	--	--

					<p>Смена информации о руководящем составе. Обновлен договор на оказание платных услуг. Обновление информации для застрахованных лиц в системе ОМС. Информация актуальна</p> <p>Смена информации о руководящем составе. Обновление информации для застрахованных лиц в системе ОМС. Информация актуальна.</p>	<p>28.09.2023 г.</p> <p>25.12.2023 г.</p>
II. Комфортность условий предоставления услуг						

2.	Продолжить совершенствование качества условий и доступности предоставления медицинской помощи пациентам в МО.	Проведение ремонта в отделении челюстно-лицевой хирургии	3-4 квартал	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части А.В. Безменко/ Савин С.И..	<p>Договор на оформление проектно-сметной документации №103 на сумму 17 612 435.21 руб.</p> <p>Проектно-сметная документация</p> <p>По согласованию с МЗ СК ремонтные работы перенесены на 2025 г.</p>	<p>09.03.2023 г</p> <p>07.07.2023 г.</p>
		Приобретение медицинского оборудования: лазерного лито-триптера в операционный блок урологического отделения; системы офтальмологической хирургической Legion.	2 квартал	Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова	<p>Оборудование приобретено:</p> <p>Контракт № 32312059845</p> <p>Контракт № 32212006252</p>	<p>27.02.2023 г.</p> <p>01.02.2023 г.</p>
		Обеспечение благоустройства прилегающей территории (проведение профессиональных озеленительных работ у центрального входа больницы)	2-4 квартал 2023 г.	Инженер по эксплуатации зданий и сооружений В.Л. Поликарпов.	<p>Работы проведены</p> <p>Контракт №215</p>	15.06.2023 г.

		<p>Проведение работы по сокращению времени пребывания пациентов в приемном покое при госпитализации в стационар путем поэтапного перехода оформления медицинской документации в электронном виде в медицинской информационной системе</p>	4 квартал	<p>Начальник отдела АСУ С.В. Сокиркин, Заведующая приемным отделением В.И. Осадчева, ЗГВ по ЭКОМП Р.Ю. Есенеев.</p>	<p>Налажена интеграция КСАМУ с программой «Портал врача» для выгрузки исследований, необходимых для госпитализации пациентов от ГБУЗ СК ГП №6 (частично), Ставропольского клинического многопрофильного центра (в полном объеме)</p>	Октябрь-Ноябрь 2023 г.
		<p>Приобретение медицинских изделий:</p> <p>тележек медицинских для транспортировки пациентов 17 шт. в отделения;</p>	2-4 квартал	<p>Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова</p>	<p>Медицинские изделия приобретены, в отделения: хирургия, ЧЛХ, ОСТ, травматология, терапия. Контракт №2023.799754 №2023.868971</p>	<p>30.06.2023 г. 19.07.2023 г.</p>
		<p>столов массажных 6 шт. в физиотерапевтическое отделение;</p>	2-4 квартал	<p>Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова</p>	<p>Медицинские изделия приобретены, контракт №2023.799538</p>	<p>30.06.2023 г.</p>

		кушеток для перевязок 4 шт. в хирургическое и урологическое отделения;	2-4 квартал	Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова	Медицинские изделия приобретены, контракт №2023.799691	30.06.2023 г.
		кушеток медицинских 15 шт., в отделения;	2-4 квартал	Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова	Медицинские изделия приобретены, в отделения: приемное, терапия, офтальмология, урология, неврология, гинекология, ЧЛХ, контракт №2023.799791 №2023.869010	30.06.2023 г. 19.07.2023 г.
		стульев операционных винтовых со спинкой 35 шт.	4 квартал	Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова	Медицинские изделия приобретены, в операционные, ЧЛХ, офтальмология, урология контракты: №2023.868461 №2023.868771	19.07.2023 г. 19.07.2023 г.
		Организация дополнительных мест ожидания в приемном покое и в холле центрального входа	4 квартал	Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова	Приобретено 28 шт. №2023.1477649	13.12.2023 г.

		(покупка банкетов со спинками в количестве 15 штук).				
		Контроль и обеспечение расходными материалами кулеров в холе больницы и приемном отделении.	1, 3 квартал	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части А.В. Безменко.	Обеспечено постоянное наличие расходных материалов Договор №218 Договор №73 Договор №284	14.06.2023 г. 09.02.2023 г. 11.09.2023 г.
		Приобретение и замена: кроватей с матрасами 150 шт.;	4 квартал	Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова	Приобретены Приобретены, 164 ед. Контракты: №111 №112	30.06.2023 г. 30.06.2023 г.
		тумб прикроватных 200 шт.;			Приобретены, 214 ед, №2023.1041294	07.09.23 г.
		кроватей функциональных 20 шт.;			Приобретены, 24 ед, №2023.1096479	20.09.23 г.
		комплектов постельного белья 145 шт.;			Приобретены, 201 шт., договор №139	20.04.23 г.
		простыней 1137 шт.;			Приобретены, 1613 ед., №2023.1222860 №2023.1279128	20.10.23 г. 03.11.23 г.
		полотенец махровых 185 шт.			приобретены, 264 ед, договор №87	07.11.23 г.

III. Доступность услуг для инвалидов

3.	Беспрепятственное передвижение людей с ограниченными возможностями	Дополнительное приобретение 3-х кресел-колясок с усилением в приемное отделение;	4 квартал	Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова	Медицинские изделия приобретены Контракт №2023.637568	24.05.2023 г.
		19 кресел-колясок в отделения.			Медицинские изделия приобретены: приемное, терапия, пульмонология, ОСТ, ЧЛХ, гинекология, травматология, НХО	
		Обновление напольной навигации в отделениях и подразделениях МО;	2-3 квартал	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части А.В. Безменко.	Напольная навигация обновлена Договор №20	16.01.2023 г.
		Размещение тактильной таблички со шрифтом Брайля на входе в приемное отделение.	4 квартал	Заместитель главного врача по административно-хозяйственной части С.И. Савин	Размещены на входе в приемный покой больницы, акушерский корпус Договор №МТ-001-24	09.01.2024 г.

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.	Обеспечить неукоснительное соблюдение сотрудниками МО принципов вежливости и доброжелательности	<p>Плановое обучение принципам этики и деонтологии среднего медицинского персонала.</p> <p>Разработка и внедрение «речевого модуля» для среднего медицинского персонала отделений, врачей приемного покоя</p>	<p>1 раз в квартал</p> <p>3 квартал</p>	<p>Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова</p> <p>Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова, заведующая приемным отделением В.И.</p>	<p>Обучение проведено:</p> <p>«Обязанности и права медицинских работников. Роль медицины в современном обществе», 790 чел.: вр. 208, ср. 348, проч. 234;</p> <p>«Медицинский работник-пациент. Принципы взаимодействия», 803 чел.: вр. 229, ср. 339, пр. 235;</p> <p>«Взаимоотношения медицинских работников между собой», 752 чел.: вр. 192, ср. 417, пр. 143;</p> <p>«Этика и деонтология персонала при уходе за детьми», 828 чел: вр. 278, ср. 378, пр. 172.</p> <p>Утвержден</p>	<p>15.03.2023 г.</p> <p>19.06.2023 г.</p> <p>07.09.2023 г.</p> <p>02.11.2023 г.</p> <p>15.08.2023 г.</p>
----	---	---	---	--	--	--

				<p>Осадчева, Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова, заведующая приемным отделением В.И. Осадчева, и.о. зав. приемного отделения роддома Луценко О.В., главная акушерка Маслова Т.В.</p>	<p>Проверка соблюдения требований модуля (пробный «прокат» на сотрудниках приемных отделений, доработка модуля); 32 чел: вр. 14, ср. 16, мл. 2 (приемное отделение больницы), приемное отделение акушерского корпуса, 12 чел: вр. 7, акушерок 5</p>	<p>27.09.2023 г.,</p>
				<p>ЗГВ Есенева Р.Ю., зав. отделом ВККиБМД Румянцева Н.К., заведующие приемными отделением Осадчева В.И., Луценко О.В., главная м/с Кузнецова Г.В., главная акушерка</p>	<p>Оценка соблюдения требований модуля в отделениях больницы, участвовало 378 чел: вр. 19, ср. 359.</p>	<p>10.11.23 – 17.11.23 г.,</p>

		Оперативное рассмотрение обоснованных жалоб и обращений пациентов с принятием мер при необходимости	По мере поступления	Маслова Т.В., ЗГВ по ОМР Лобжанидзе З.Б./ Францев Р.С.	<p>Все обращения рассмотрены. Ежедневный отчет ЗГВ по ОМР о количестве обращений на медсоветах. Поступило за год 66 обращения, из них 21 жалоба (обоснованных - 2), 44 благодарностей.</p> <p>1 квартал – 11 обращений: благодарности 8, жалоб 3, обоснованных нет;</p> <p>2 квартал – 32 обращения: благодарностей 27, жалоб 4 (обоснованных нет), иное 1(запрос информации МЗ СК);</p> <p>3 квартал – 9 обращений: благодарностей 4, жалоб 5 (обоснованных нет);</p> <p>4 квартал – 14 обращений: благодарностей 5, жалоб 9, обоснованных 2 (разглашение информации о паци-</p>	<p>29.03.2023 г.</p> <p>28.06.2023 г.</p> <p>02.10 2023 г.</p> <p>11.01.2024 г.</p>
--	--	---	---------------------	---	---	---

					ентах, сотрудники приемного отделения – вынесено замечание и КДЛ – трудовой договор расторгнут).	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.		<p>Обновление приказа по назначению лиц, ответственных за проведение анкетирования пациентов.</p> <p>Активное привлечение пациентов к анкетированию</p>	<p>1 квартал</p> <p>1- 4 квартал</p>	<p>Начальник юридического отдела О.С. Рубачева</p> <p>Главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова, главная акушерка Т.В. Маслова</p>	<p>Оформлен приказ по больнице №1</p> <p>Всего за год 1668 пациентов 1 квартал – 382, удовлетворенность 98,3%; 2 квартал – 382: 7 – недовольны условиями для лиц с ограниченными возможностями, 16 – удовлетворены не в полном объеме питанием, 12 – условиями пребывания в отделениях, удовлетворенность 96%; 3 квартал – 522,</p>	<p>10.01.2023 г.</p> <p>06.02.-14.02,</p> <p>18.05-23.02,</p> <p>17.08-24.08,</p>

					<p>Жалобы на питание – 11, условия пребывания в отделениях – 6, на техническое оснащение больницы – 10, удовлетворенность – 96%;</p> <p>4 квартал – 382: жалобы на питание – 4, условия пребывания в отделениях – 5, удовлетворенность 99%</p>	
		Анализ результатов анкетирования с принятием мер	1 раз в квартал	ЗГВ по ЭКОМП Р.Ю. Есенеев, главная медицинская сестра Г.В. Кузнецова, главная акушерка Т.В. Маслова	<p>Вынесено на рассмотрение главного врача с последующим обсуждением на медсоветах</p>	<p>17.10-20.10,</p> <p>29.03.2023 г., 28.06.2023 г., 04.10.2023 г., 11.01.2024 г.</p>

Заключение: реализация плана способствовала повышению удовлетворенности пациентов качеством оказываемой медицинской и условиями пребывания в стационаре.

Главный врач ГБУЗ СК «ГКБ СМП» г. Ставрополя



О.Г. Хаджиев