

УТВЕРЖДАЮ:  
 Министр здравоохранения  
 Ставропольского края  
 Ю.В. Литвинов  
 « 14 » апреля 2024 г.

### ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг в государственном казенном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Краевой детский психоневрологический санаторий «Ромашка» для детей, в том числе для детей с родителями» на 2024 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1.	Информация о деятельности учреждения на информационном сайте не актуальна, не соответствует приказу МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации,	1. Техническая поддержка в функциональном состоянии официального сайта санатория. 2. Проведение анализа и актуализация содержания информации	Март 2024 г., далее постоянно	Заведующая педчастью Тихонова Т. Г. Программист Тациева О. С.		

	<p>необходимой для проведения не-зависимой 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>о деятельности санатория на официальном сайте и стендах.</p> <p>3. Обеспечение технической возможности подачи гражданами электронного обращения на официальный сайт.</p> <p>4. Обеспечение своевременного ответа на электронные обращения граждан.</p> <p>5. Актуализация и техническая поддержка в функциональном состоянии раздела сайта «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>6. Актуализация информации о медицинских работниках.</p>			
--	--	---	--	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.	Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима.	Закупка стульев, кроватей, матрасов, постельных принадлежностей.	По мере поступления финансового обеспечения	Заместитель главного врача по экономическим вопросам Михайлова О. В.	
----	---	--	---	---	--

### Ш. Доступность услуг для инвалидов

3.	Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.	Оборудование палаты для инвалидов с ограниченными двигательными функциями	Сентябрь	Заместитель главного врача по экономическим вопросам Михайлова О. В., Начальник отдела МТиХО Недоступов И. Б.	
----	---	---	----------	--	--

### IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.	Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, сопровождающих работников) при	1. Разработка речевых модулей для общения с детьми и их законными представителями: «Медицинский работник – ребенок (пациент)», «Воспитатель - ребенок (пациент)», «Медицинский работник – родители (законные представители)»,	Май, август, ноябрь 2024 года	Заведующая отделением Ерещенко И. Н.	
----	--	--	-------------------------------	---	--

	<p>непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). Отмечаются единичные факты нарушения соблюдения этики и деонтологии</p>	<p>«Воспитатель - родители (законные представители)».</p> <p>2.Проведение семинаров, лекций работников по взаимодействию с пациентами и их законными представителями на темы : «Коммуникации между медицинским работником и пациентом. Профилактика конфликтных ситуаций»; «Тип личности и профилактика конфликтных ситуаций" .</p>			
--	--	---	--	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.	<p>Недостаточный уровень информирования населения о медицинской организации, низкий охват анкетированием пациентов и их законных представителей</p>	<p>1. Размещение информации о медицинской организации на официальном сайте и в</p>	<p>Апрель 2024 года, далее ежеквартально</p>	<p>Заведующая педчастью Тихонова Т. Г. Минеева Л. В.,</p>	
----	---	--	--	---	--

	<p>социальных сетях с целью формирования и развития репутационной составляющей и повышения привлекательности для получателей медицинских услуг.</p> <p>2. Обеспечение наличия анкет на бумажном носителе для анкетирования пациентов, в том числе организация мест для заполнения анкет, наличие ручек, ящика для сбора заполненных анкет.</p> <p>3. Активное привлечение пациентов и их законных представителей к анкетированию.</p> <p>4. Обсуждение на врачебной комиссии результатов анкетирования на бумажных носителях, разработка</p>	<p>Март 2024 года, далее ежемесячно</p> <p>Март 2024 года, далее ежемесячно</p> <p>Март 2024 года, далее ежемесячно</p>	<p>ответственной за ведение социальных сетей</p> <p>Заведующая отделением Ерещенко И. Н.</p> <p>Заведующая отделением Ерещенко И. Н.</p> <p>Заведующая отделением Ерещенко И. Н.</p> <p>Программист Тациева О. С.</p>	
--	--	---	---	--

