

УТВЕРЖДАЮ

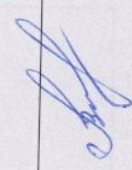
Заместитель министра здравоохранения
Калининградской области

 А.В. Попова

«16» сентября 2024 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУЗ «Детская областная больница Калининградской области» на 2024 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы»					
Организация и проведение научного и социологического исследования, по независимой оценке качества условий оказания услуг	Количественные значения оценки качества условий оказания медицинских услуг в 2024 году	До 01.11.2024	Главный врач А.М. Маляров заместитель главного врача по организационно- методической работе Т.Ю. Гринёва заместитель главного врача по правовым и		



медицинскими организациями Калининградской области в 2024 году			организационным вопросам Е.Р. Засоба		
Проверки выполнения предложений, подготовленных Общественным советом по независимой оценке качества	Контроль качества условий качества оказания медицинских услуг	До 01.08.2024	заместитель главного врача по организационно-методической работе Т.Ю. Гринёва заместитель главного врача по правовым и организационным вопросам Е.Р. Засоба		
Поддержание в рабочем состоянии оборудованных мест опроса граждан (урны, столы, стулья, анкеты, ручки)	Создание условий для независимого волеизъявления мнения	01.01.2024 – 31.12.2024	заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А.Г. Беляев		
Обеспечение наличия актуальной информации на официальных сайтах организаций и информационных стендах	Приведение перечня документов, размещаемых в помещениях учреждений в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н	До 31.03.2024, далее постоянно	заместитель главного		

<p>медицинских организаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о бесплатной медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях в рамках территориальной программы государственного гарантийного бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о сроках ожидания и маршрутизации пациентов при ее оказании; - о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и квалификации; - о проведении независимой оценки качества условий оказания 	<p>«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 Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – приказ Минздрава РФ от 30.12.2014 № 956н)</p> <p>в целях обеспечения информирования пациентов</p>	<p>врача по правовым и организационным вопросам Е.Р. Засоба</p> <p>администратор А.В. Чуднецова</p>		
---	---	---	--	--

II. «Комфортность условий предоставления услуг»

услуг					
Продолжать совершенствование материально-технической базы медицинских организаций по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан	Создание комфортных условий пребывания	01.01.2024 – 31.12.2024	<p>Главный врач А.М. Маляров</p> <p>заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А. Г. Беляев</p> <p>руководитель контрактной службы И.В. Поздняков</p>		
Проведение капитального и текущего ремонта зданий государственных медицинских организаций	Создание комфортных условий получения медицинских услуг	01.01.2024 – 31.12.2024	<p>Главный врач А.М. Маляров</p> <p>заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А. Г. Беляев</p> <p>руководитель контрактной службы И.В. Поздняков</p>		
Обеспечить замену устаревшей и вышедшей из строя мебели	Создание комфортных условий получения медицинских услуг	01.01.2024 – 31.12.2024	<p>заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А. Г. Беляев</p>		

			руководитель контрактной службы И.В. Поздняков		
Модернизация оборудования государственных медицинских организаций, в том числе в ходе реализации региональных проектов в сфере охраны здоровья граждан	Повышение эффективности и результативности медицинских услуг	01.01.2024 – 31.12.2024	Главный врач А.М. Маляров заместитель главного врача по экономическим вопросам О.А. Вербенко заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А.Г. Беляев руководитель контрактной службы И.В. Поздняков		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Продолжить работу по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями: — установка	Формирование доступной среды для лиц с ограниченными возможностями	01.01.2024 – 31.12.2024	заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А.Г. Беляев руководитель контрактной службы И.В. Поздняков		

<p>пандусов, поручней, подъемных устройств, лифтов; – оснащение медицинских организаций специализированным оборудованием для инвалидов (многофункциональные кровати, трансформируемая мебель, каталки)</p>	<p>Повышение информированности лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>01.01.2024 – 31.12.2024</p>	<p>заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А.Г. Беляев руководитель контрактной службы И.В. Поздняков</p>		
<p>Продолжить работу по созданию комфортной информационной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья: размещение указателей с азбукой Брайля, специальных инфокиосков, звукового сопровождение в лифтах, кнопок вызова медицинского</p>					

персонала						
Обеспечить комфорт и доступность санитарных комнат и туалетов в отделениях для пациентов и инвалидов	Повышение удобства и доступности медицинских услуг	01.01.2024 – 31.12.2024	заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А.Г. Беляев руководитель контрактной службы И.В. Поздняков			
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации и проведение эффективной кадровой политики, повышение заинтересованности работников в труде и повышении квалификации						
Проведение обучения, тренингов и тестирований медицинского персонала, направленное на развитие доброжелательности и вежливости	Повышение доброжелательности и вежливости работников медицинских организаций	01.01.2024 – 31.12.2024	заместитель главного врача по организационно-методической работе Т.Ю. Гринёва начальник отдела кадров Н.Г. Васильева			
Проведение мероприятий, направленных на соблюдение этики	Повышение доброжелательности и вежливости работников медицинских организаций	01.01.2024 – 31.12.2024	заместитель главного врача по организационно-методической работе			

и деонтологии в отношении пациентов и коллег			Т.Ю. Гринёва начальник отдела кадров Н.Г. Васильева			
Проведение методических занятий, совещаний по вопросам предоставления медицинских услуг. Проведение занятий по этике и деонтологии. Рассмотрение лучших практик	Осуществление индивидуальных подходов медицинского персонала к пациенту – получателю медицинских услуг	01.01.2024 – 31.12.2024	заместитель главного врача по организационно-методической работе Т.Ю. Гринёва заместитель главного врача по педиатрии части И.А. Литвиненко			
Своевременное направление медицинских работников на циклы повышения квалификации по соответствующему профилю согласно законодательству	Повышение уровня образованности и заинтересованности работников медицинских организаций	01.01.2024 – 31.12.2024	начальник отдела кадров Н.Г. Васильева			
Развитие наставничества и волонтерства	Приобретение навыков, необходимых для качественного оказания медицинских услуг	01.01.2024 – 31.12.2024	заместитель главного врача по педиатрии И.А. Литвиненко			

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Продолжить проведение анализа качества условий предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (представителей клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания</p>	<p>Повышение удовлетворенности качеством обслуживания</p>	<p>До 01.12.2024</p>	<p>заместитель главного врача по организационно-методической работе Т.Ю. Гринёва</p> <p>заместитель главного врача по правовым и организационным вопросам Е.Р. Засоба</p>		
<p>Контроль за соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания</p>	<p>Улучшение качества оказания медицинских услуг</p>	<p>01.01.2024 – 31.12.2024</p>	<p>заместитель главного врача по организационно-методической работе Т.Ю. Гринёва</p> <p>заместитель главного врача по правовым и организационным вопросам Е.Р. Засоба заведующая консультативной поликлиникой</p>		

населению Калининградской области			Н.В. Забелло		
<p align="center">VI. Отдельные мероприятия, подготовленные на основании предложений Общественного совета по независимой оценке качества по улучшению деятельности государственных медицинских организаций Калининградской области на 2024 год</p>					
<p>Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», согласно приказу Минздрава РФ от 30.12.2014 № 956н,</p>	<p>Устранение выявленных недостатков, повышение доступности и качества условий оказания медицинских услуг</p>	<p>01.01.2024 – 31.12.2024</p>	<p>заместитель главного врача по правовым и организационным вопросам Е.Р. Засоба</p> <p>администратор А.В. Чуднецова</p>		
<p>в частности: – о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому</p>					

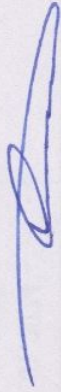
<p>страхованию;</p> <ul style="list-style-type: none"> — о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; — о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности; — о показателях доступности и качества медицинской помощи; — о правилах записи на первичный прием; — о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; — о правилах и сроках госпитализации; — сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавший документ 					
--	--	--	--	--	--

<p>об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); — сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).</p>					
<p>Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: — электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), получения</p>	<p>Устранение выявленных недостатков, повышение доступности и качества условий оказания медицинских услуг</p>	<p>01.01.2024 – 31.12.2024</p>	<p>Заместитель главного врача по гражданской обороне и мобилизационной работе А.А. Арнаутов</p>		

<p>консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нем)</p>					
<p>Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: – дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию;</p>	<p>Устранение выявленных недостатков, повышение доступности и качества условий оказания медицинских услуг</p>	<p>01.01.2024 – 31.12.2024</p>	<p>заместитель главного врача по хозяйственным вопросам А.Г. Беляев</p>		

<p>– дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; – предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>					
---	--	--	--	--	--

Главный врач
ГБУЗ «Детская областная больница
Калининградской области»



А.М. Маляров