Государственное бюджетное
учреждение здравоохранения
Ставропольского края
«Городская детская клиническая больница имени Г.К. Филиппского» г. Ставрополя
355002, г. Ставрополь, ул. Пономарева, 5
тел: 718-739, 718-719
www.dgkb-filippskogo.ru

Отчет по исполнению Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК) за 2025 год

ГБУЗ СК «ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМ. Г.К. ФИЛИППСКОГО» г. СТАВРОПОЛЯ

№ 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	1.1 Соответствие информации о деятельности учреждения на информационных стендах больницы в соответствие с приказом МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в сети «Интернет» и обеспечение	-обеспечение своевременного внесения изменений в информацию о деятельности медицинской организации на официальном сайте учреждения. -мониторинг актуальной информации, размещенной на стендах и сайте	Ежемесячно, с контролем не реже 1 раз в квартал	Ухина Л.В.- заместитель главного врача по КЭР, работе, работе со страховыми компаниями и ЭВН Полтавский А.А.- начальник информационного отдела-	В соответствии с приказом МЗ РФ № 118н от 13.03.2025 г. «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства	

	контроля за своевременностью ее обновления 1.2Улучшение доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, с оказанием своевременной консультативной помощи (ответы на вопросы) 1.3Обеспечение открытости, полноты и доступности информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях структурных подразделениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	медицинского учреждения; -добавление новых разделов при необходимости, отображающих деятельность медицинской организации, размещение на официальном сайте и информационных стендах материалы в соответствие приказа №956 н от 30 декабря 2014 г -актуализация информации на сайте учреждения и информационных стендах медицинской организации во всех отделениях -продолжить ведение раздела «часто задаваемые вопросы»	1 раз в квартал	системный администратор	здравоохранения российской федерации, органов государственной власти субъектов российской федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «интернет» на официальном сайте организации (https://dgkb-filippskogo.ru/) обновлен информация: - Постановление Правительства Ставропольского края от 27 декабря 2024 № 784-п «Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края на 2025 год и плановый период 2026 и 2027 годов; - показатели доступности и качества МП; -порядок и сроки госпитализации; - правила подготовки к диагностическим исследованиям; -положение об оказании МП; - права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья. Также обновлена информация о клинико-диагностической	Август 2025

					лаборатории и гастроэнтерологическом отделении.	Апрель, август 2025
					В ходе ежеквартальной проверки актуальности информации на стендах в структурных подразделениях обновлена информация о номерах телефонов, графике приема граждан главным врачом, заместителями главного врача.	Октябрь 2025
					Проведена проверка работы «кнопки голосования» на официальном сайте, а также корректность QR-кодов на стендах в структурных подразделениях для перехода на сайт независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.	Октябрь 2025
					Проведен аудит медицинского персонала на официальном сайте медицинской организации. Выявлены недостатки в неактуальности информации о медицинском персонале, работающем в ГБУЗ СК «городская детская клиническая больница им. Г.К. Филиппского» г. Ставрополя. Выявленные недостатки устранены.	Март 2025
					С июля 2025 г. мониторинг раздела «Вакансии» отделом кадров проводится ежемесячно. На декабрь 2025 год вакансии, отображенные на официальном сайте актуальны.	Июль, декабрь 2025

II. Комфортность условий предоставления услуг.						
2	2.1Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; отсутствие очередей» доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru);	- проведение мероприятий по сокращению очередей в структурных подразделениях - повышение количества записи на прием к врачу (по телефону, в регистратуре, лично, с помощью сети «Интернет» - оборудование места для игры детей -	В течение 2025 года с контролем не реже 1 раза в квартал	Кириченко А.И.- и.о. заведующего приемным отделением, Аракелян Г.В.- заведующий ДКДЦ, Руденко В.В.- заведующий травматологическим пунктом, заведующие структурными подразделениями Ухина Л.В. - заместитель главного врача по КЭР	Для быстроты и удобства пациентов предусмотрена запись на прием различными способами: -через портал «26.медицина-онлайн.рф» -сайт Министерства здравоохранения Ставропольского края zdrav26.ru -лично через инфомат на территории медицинского учреждения (пост охраны); - по телефону горячей линии 8-800-200-26-03; -по направлению от участкового педиатра (форма 057-у) по телефону: 8(8652) 99-26-92 в будние дни с 08:00 до 15:00 При возникновении трудности во время записи через портал «Госуслуги» на все оставленные обращения незамедлительно отвечает заместитель главного врача по КЭР. Электронные сервисы записи на прием функционируют, талоны в наличии.	Январь, декабрь 2025 Регулярно по мере поступления
	2.2 Соблюдение установленных сроков ожидания (прием врача/диагностические исследования/госпитализация)	обеспечение соблюдения времени приема врачами с допустимым расхождением в 10 минут. -проведение ежедневного мониторинга	В течение 2025 года с контролем не реже 1 раза в квартал		С целью повышения качества обслуживания при возникновении случаев задержки, изменении/ переносе времени приема законные представители оповещаются заблаговременно.	

		соблюдения времени врачами, ведущими амбулаторный прием - своевременное информирование пациентов о задержке времени приема (оказание неотложной помощи, сложные пациенты и др)			Предлагаются альтернативные дни для записи.	
	2.3 Повышение комфортности условий предоставления услуг в медицинской организации	- обеспечение комфортных условий предоставления услуг: установка дополнительных кушеток для возможности ожидания времени приема.	В течение 2025 года с контролем не реже 1 раза в квартал		В холле ДКДЦ установлены дополнительные места для ожидания времени приема (8 дополнительных кресел). В холле приёмного отделения также установлены дополнительные места для комфортного ожидания (дополнительная кушетка на 8 посадочных мест), 2 вешалки для размещения верхней одежды. Всем пациентам, посещающим медицинское учреждение, предоставляются бахилы (бесплатно). - для комфортной и удобной транспортировки маломобильных пациентов и пациентов с травмами до травмпункта предусмотрены 2 кресла-коляски в холле КПП.	Март 2025

III. Доступность услуг для инвалидов.						
3.	3.1 Обеспечение доступной среды для детей-инвалидов различных категорий в полном объеме	- дублирование подписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками (шрифт Брайля) при входе в здание; - наличие пандусов - план установки приставного лифта в корпусе №3 по согласованию и финансовым возможностям -версия на официальном сайте для инвалидов по зрению - отработка алгоритма и пропускной системы заезда на территорию медицинского учреждения на личном транспорте маломобильных граждан - развитие отделения выездной патронажной паллиативной помощи детям за счет приобретения нового оборудования. Обеспечение исполнения утвержденного плана работ, выезд бригад в прикрепленные районы.	Июль-сентябрь 2025 года	Горбунова В.Ю.- главный врач, Розанов П.Д.- начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Хорошеньких М.С. - заведующий выездной бригадой- врач по паллиативной медицинской помощи.	Все корпуса оборудованы пандусами и кнопкой вызова персонала. При входе в каждое здание имеются таблички с рельефно-точечным шрифтом Брайля. Выделены парковочные места для автотранспорта инвалидов. Отработан алгоритм пропускной системы заезда на территорию на личном транспорте маломобильных граждан. Разработана проектная документация, составлена смета на установку раздвижных дверей при входе в приемное отделение, а также на установку подъемной платформы для маломобильной группы населения. На официальном сайте учреждения есть кнопка для перехода на версию для слабовидящих. Ежегодно для обеспечения паллиативных детей приобретается оборудование (аппараты ИВЛ, инсуфляторы, концентраторы кислорода, хирургические отсасыватели и т.д.). В 2025г. в дополнение к основному оборудованию были приобретены небулайзеры,	Июль-декабрь 2025 Апрель-декабрь 2025 Июль-ноябрь 2025

					установки для обеззараживания и очистки воздуха, помпы для перентерального питания).	
IV. Доброжелательность, вежливость работников медорганизации						
4.	4.1 Обеспечение соблюдения этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, кабинета неотложной помощи) при 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	- проведение врачебно-сестринских конференций с разбором жалоб и обращений по вопросам этики и деонтологии в общении с получателями услуги, включающие в себя вежливость и доброжелательность. - анонимные опросы пациентов - анонимное анкетирование пациентов по тематике «Оценка качества оказываемых услуг в медицинской организации», а также «Оценка качества обслуживания и организации питания в медицинской организации» - проведение занятий по предупреждению обеспечения соблюдения принципов этики и деонтологии - разработать речевые модули для общения со сложными пациентами	Ежеквартально 1 раз в квартал	Ухина Л.В.- заместитель главного врача по КЭР, работе со страховыми компаниями и ЭВН, заведующие структурными подразделениями	Проводятся врачебно-сестринские семинары на тему «Основные понятия этики и деонтологии в медицине» 1 раз в квартал. На ежедневных планерках с заведующими структурными подразделениями проводятся беседы о необходимости соблюдения принципов этики и деонтологии врачами отделений. -Проводится ежемесячный анализ анкет независимой оценки качества условий оказания услуг с подведением итогов поквартально. За 9 месяцев 2025 г. удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью медицинского персонала составила 96%. -Ежеквартально проводятся заседания медицинского совета по питанию. Ведется постоянный контроль за качеством приготовленной пищи в соответствии с утвержденным меню. На качество питания жалоб и нареканий не поступало. Разбор жалоб и обращений и анализ анкетирования показал, что основной проблемой остается недостаточная удовлетворенность временем ожидания в приемном отделении. Анализ обращений	

	дистанционных форм (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))	и обучение навыкам коммуникации			показывает, что основной поток неудовлетворенных граждан приходится на период большого наплыва пациентов.	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	5.1 Обеспечение формирования и развитие репутационной составляющей управления медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг. Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг.	Проведение мероприятий, направленных на освещение деятельности медицинской организации на информационных стендах, официальном сайте, социальных сетях, печати, средствах массовой информации	Ежеквартально	Горбунова В.Ю.- главный врач, Ухина Л.В.- заместитель главного врача по КЭР, работе со страховыми компаниями и ЭВН	В социальных сетях и мессенджерах (МАХ, Телеграм, Вконтакте) регулярно освещается деятельность учреждения- участие в акциях, конкурсах, культурных мероприятиях, телевизионных и радио эфирах. Также размещается полезная информация для родителей, направленная на формирование и поддержание здорового образа жизни, информация об учреждении. Освещение деятельности ГБУЗ СК «ГДКБ им. Г.К. Филиппского» г. Ставрополя на телевидении: проведение интервью с заместителем главного врача по медицинской части Аракелян Р.И. по вопросам детской эндокринологии и функционировании школы сахарного диабета в учреждении.	Регулярно 3 поста в неделю
	5.2 Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с	Активное привлечение пациентов к проведению анкетирования с целью совершенствования	I-IV квартал с контролем охвата помесячно		Добавление на информационные стенды структурных подразделений информации о возможности участия в независимой оценке качества	Март 2025 Ноябрь 2025

	исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и QR - кода, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.	качества условий предоставления медицинской помощи детскому населению. Обеспечение наличия анкет, ручек, мест для заполнения анкет, ящиков для сбора заполненных анкет.			условий оказания услуг медицинскими организациями. На официальном сайте учреждения размещен всплывающий баннер для перехода к форме голосования. Все структурные подразделения обеспечены анкетами для проведения НОК (на постах, на информационных стендах). На 10 декабря 2025 г. в анкетировании на бумажном носителе приняли участие 1355 человек.	Декабрь 2025 Ежекварта льно
		Анализ результатов анкетирования с применением мер профилактики (собеседования) и рассмотрении на заседаниях врачебных комиссий.	1 раз в квартал		Анализ анкетирования за 2025 год был представлен на заседание врачебной комиссии. Были озвучены основные замечания, вынесено решение, отраженное в протоколе ВК № 29 от 10.12.2025. По результатам Доля опрошенных, удовлетворенных качеством оказываемых услуг составила 96% Оставшиеся 4% респондентов отмечали необходимость выполнения ремонта, замены мебели, наличие очереди в приемном отделении. Расширена запись на прием по системе «дополнительного талона»	

		Оценка эффективности мероприятий настоящего плана с оценкой динамики удовлетворенности условиями.	1 раз в квартал		За второе полугодие 2025 г. уровень удовлетворенности пациентов условиями оказания медицинской помощи увеличился на 2%, что свидетельствует об эффективности мероприятий по устранению недостатков, проводимых в рамках настоящего плана.	

Главный врач В.Ю.Горбунова

Заместитель главного врача по КЭР,
работе со страховыми компаниями и ЭВН
Лукинова А.В.
+7-962-449-67-21