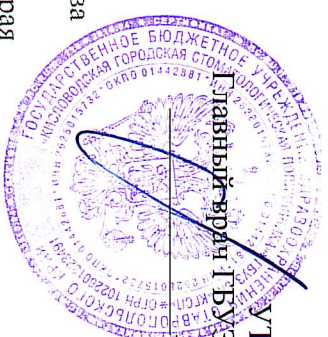


ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
государственное учреждение здравоохранения Ставропольского края
«Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»
на 2025 год



УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГБУЗ СК «КГСП»
А.А. Чекунов

№ п/п	Недостатки, выяв- ленные в ходе незави- симой оценки каче- ства условий оказания ме- дицинских услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выяв- ленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Плановый срок реали- зации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фа- миллии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации меро- приятия (*)	
					Реализованные ме- ры по устранению выявленных недо- статков	Фактический срок реализа- ции
I. Открытость и доступность информации об организации						
1	Привести информацию о деятельности учре- ждения на информа- ционных стендах в соот- ветствии с Приказом МЗ РФ от 30.12.2014г. №956н «Об информа- ции, необходимой для проведения независи- мой оценки качества оказания услуг меди- цинскими организаци- ями, и требования к со- держанию и форме предоставления ин- формации о деятельно- сти медицинских орга- низаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов госу-	1. Актуализировать и разместить информацию на сайте и на стендах. 2. Контроль за обновлениями.	9 января 2025г	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный ад- министратор Досев П.С.		
			ежеквартально			

	дарственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечить контроль за своевременностью ее обновления. Обеспечить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях структурных подразделений медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»					
II. Комфортность условий предоставления услуг						
1	Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; доступность записи на прием к врачу (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на	1. Обеспечить доступность записи на прием к врачу по телефону, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию в медицинских организациях холла по адресам: Курортный бульвар д. 7, Широкая д. 24	постоянно по мере необходимости контроль ежеквартально	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.		
	1. Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; доступность записи на прием к врачу (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на	2. Следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д. 7, Широкая д. 24	Контроль ежеквартально	Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.		

официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию. Повысить комфортность условий предоставления услуг				
--	--	--	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме	Продолжить контроль за работой по приему кабинета №10 пациентов с ограниченными возможностями по адресу ул. Широкая, д.24, обеспечить наличие инвалидной коляски, обеспечить рабочее состояние кнопки вызова персонала	Контроль ежеквартально	Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	
--	--	------------------------	------------------------------------	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение этических и деон-	1.Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по отработке навыков обращения с пациентами 2.Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами 3. Проводить регулярно тренинги с	1.22 января 2025г Далее каждое полугодие 2.15 января 2025г. Далее каждое полугодие 3. 16 января 2025г. Далее каждое полу-	1.Мед. сестра Шмайло О.С. 2.Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г. 3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2	
--	--	--	--	--

тологических 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, колл-центр, электронные сервисы)	медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия	године	Гейвандов Ю.Г.		
---	---	--------	----------------	--	--

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организацией в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг, повысить имидж медицинского учреждения СК (ГБУЗ СК КГСП)	1.Продолжить вести социальную страницу в ВК. 2.Размещать благодарности врачам в социальной сети ВК. 3.Продолжать вести собственный аккаунт в социальной сети телеграмм	Контроль ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.		
2	Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию	Разместить таблички с навигацией в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	январь 2025г	Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.		

	тацию для людей с ограниченными возможностями по зрению				
	Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг.	Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности и разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом	9 января 2025г Далее ежеквартально	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	
3	Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (Место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц), а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкеты.	Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	9 января 2025г Далее ежеквартально	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	
		Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет	9 января 2025г Далее ежеквартально	Системный администратор Досев П.С.	

Исполнитель
Заместитель главного врача
по медицинской части
Степанова С.О.
8 (87937) 3-31-10