

РОССИЯ

государственное бюджетное
учреждение здравоохранения

Ставропольского края

«Кисловодская городская стоматоло-
гическая поликлиника»

бульвар Курортный, 7, город-курорт Кисло-
водск, Ставропольский край, 357700
тел./факс (887937)3-30-83, 3-31-25

E-mail: stomkis@mail.ru

ОГРН 1022601323491, ОКПО 01442881

ИНН/КПП 2628015732/262801001

Аннотация к отчету
Директор

ОТЧЕТ

По реализации Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края
«Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»
за 2024 года

№ п/п	Недостатки, выявлен- ные в ходе независи- мой оценки качества условий оказания ме- дицинских услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выяв- ленных в ходе независимой оцен- ки качества условий оказания медицинских услуг	Плановый срок реали- зации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фа- млии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприя- тия (*)	
					Реализованные меры по устранению выяв- ленных недостатков	Фактический срок реализа- ции
I. Открытость и доступность информации об организации						
1	Привести информацию о деятельности учрежде- ния на информационных стендах в соответствии с Приказом МЗ РФ от 30.12.2014г. №956н «Об	1. Актуализировать ин- формацию на сайте и на стендах.	9 января 2024г	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный ад- министратор	1. Актуализирована и размещена на офици- альном сайте и инфор- мационных стендах поликлиники и ее под- разделений информа-	9.01.2024г.

<p>информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечить контроль за своевременностью ее обновления.</p> <p>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»</p>	<p>2. Контроль за обновлениями.</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Лосев П.С.</p>	<p>ция</p> <p>2. Проконтролирована актуальность информации на сайте и информационных стендах по состоянию на текущий период и дополнена</p> <p>28.03.2024г.</p> <p>Проконтролирована актуальность информации на сайте и информационных стендах по состоянию на текущий период и дополнена</p> <p>28.06.2024г.</p> <p>Проконтролирована актуальность информации на сайте и информационных стендах по состоянию на текущий период и дополнена</p> <p>26.09.2024г.</p> <p>Проконтролирована актуальность информации на сайте и информационных стендах по состоянию на текущий период и дополнена</p> <p>27.11.2024г.</p> <p>Запланировано на следующий год регулярно размещать информацию о работе в праздничные и выходные дни на сайте и на информационных стендах с телефоном колл-центра</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>				

<p>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 официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг, при обращении в организацию.</p> <p>Повысить комфортность условий предоставления услуг</p>	<p>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</p>	<p>постоянно по мере необходимости контроль ежеквартально</p> <p>Контроль ежеквартально</p>	<p>Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.</p> <p>Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>1. Обеспечена 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</p> <p>Проконтролирована 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</p> <p>Проконтролирована 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</p>	<p>29.03.2024г.</p> <p>27.06.2024г.</p> <p>27.09.2024г.</p>
---	--	---	--	--	---

26.11.2024г.

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, за 2024 год жалоб на невозможность связаться не было. Была проведена проверка в формате телефонных звонков в выходные и праздничные дни.

29.03.2024г.

2. Проверено состояние кулер в исправном состоянии, в наличии пластиковые стаканчики. Производится своя временная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24

27.06.2024г.

Проверено состояние кулер в исправном состоянии, в наличии пластиковые стаканчики. Производится своя временная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24

30.09.2024г.

Проверено состояние кулер в исправном состоянии, в наличии пластиковые стаканчики. Производится своя

2. Следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24

					<p>временная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p> <p>Проверено состояние, кулер в исправном состоянии. Производятся своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p> <p>Запланировано на 2025 год подведение питьевой воды к кулерам по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д.24 и установка очищающих фильтров</p> <p>25.11.2024г.</p>
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>					
<p>Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме</p>	<p>Продолжить контроль за работой по приему кабинета №10 пациентов с ограниченными возможностями по адресу ул. Широкая, д.24, обеспечить наличие инвалидной коляски, обеспечить кнопки вызова персонала</p>	<p>Контроль ежеквартально</p>	<p>Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за I квартал 2024г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 10 человек.</p> <p>Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за II квартал 2024г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 17 человек за 6 месяцев.</p> <p>Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за III</p>	<p>27.03.2024г.</p> <p>28.06.2024г.</p> <p>30.09.2024г.</p>

				<p>квартал 2024г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 26 человек за 9 месяцев. Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за IV квартал 2024г. Отказа в медицинской помощи нет. Всего за год принято 33 человека. Положен новый асфальт, тротуарная плитка, улучшен подъезд к учреждению по адресу: Широкая д.24</p>	<p>25.11.2024г.</p>
--	--	--	--	--	---------------------

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации					
<p>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 деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг.</p>	<p>1. Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по отработке навыков обращения с пациентами, в том числе по отработке речевых навыков общения (так же при использовании дистанционных форм взаимодействия)</p>	<p>1.22 января 2024г Далее каждое полугодие</p> <p>2.19 января 2024г. Далее каждое полугодие</p> <p>3. 18 января 2024г. Далее каждое полугодие</p>	<p>1. Мед. сестра Шмайло О.С.</p> <p>2. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p> <p>3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>1. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. За 6 месяцев всего присутствовало 28 человек. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. За 9 месяцев всего присутствовало 42 человека Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек.</p> <p>Всего за 2024 год принято 33 человек.</p>	<p>22.01.2024г. 26.06.2024г. 27.09.2024г. 27.11.2024г.</p>

<p>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)</p>	<p>2. Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами</p>	<p>существовало 56 человек 2. Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 43 человека. Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 51 человек. Всего за 6 месяцев присутствовало 94 человека Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 39 человек. Всего за 9 месяцев присутствовало 133 человека Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 37 человек. За 2024 год присутствовало 170 человек На 2025 год запланировано продолжить проводить тренинги, следить за наличием положений по речевым навыкам в регистратуре учреждения</p>	<p>19.01.2024г. 26.06.2024г. 25.09.2024г. 27.11.2024г.</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>			
<p>1</p>	<p>Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицин-</p>	<p>1. Продолжить вести социальную страницу в ВК.</p>	<p>1. Проверена и актуализована страница в социальной сети ВК.</p>
	<p>Контроль ежеквартально</p>	<p>Системный администратор Лосев П.С.</p>	<p>26.03.2024г.</p>

<p>ской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг, повысить имидж медицинского учреждения СК (ЛБУЗ СК КГСП)</p>	<p>2.Продолжать вести собственный аккаунт в социальной сети телеграмм</p>		<p>Проверена и актуализирована страница в социальной сети VK, размещены благодарности врачам и объявления.</p> <p>Проверена и актуализирована страница в социальной сети VK, размещены благодарности врачам и объявления.</p> <p>Проверена и актуализирована страница в социальной сети VK, размещены благодарности врачам и объявления.</p> <p>2.Проверен и актуализирован собственный аккаунт в социальной сети телеграмм</p> <p>Проверен и актуализирован собственный аккаунт в социальной сети телеграмм</p> <p>Проверен и актуализирован собственный аккаунт в социальной сети телеграмм</p> <p>Проверен и актуализирован собственный аккаунт в социальной сети телеграмм</p> <p>Запланировано продолжить следить за состоянием и улучшением имиджа.</p>	<p>24.06.2024г.</p> <p>30.09.2024г.</p> <p>24.11.2024г</p> <p>26.03.2024г.</p> <p>24.06.2024г.</p> <p>30.09.2024г.</p> <p>24.11.2024г.</p>
<p>2</p>	<p>Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых</p>	<p>Разместить таблички с навигацией в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограничен-</p>	<p>январь 2024г</p> <p>Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>30.01.2024г.</p> <p>Размещены не достоящие таблички с навигацией в холлах и объявления о дежурных</p>

	<p>пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению</p>	<p>ными возможностями по зрению</p>		<p>врачах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению Проверено наличие табличек с навигацией в холлах и объявление о дежурных врачах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д.24</p>	<p>26.11.2024г.</p>	
<p>3</p>	<p>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. Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с включением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и Q-кода, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.</p>	<p>1. Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности и разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом</p> <p>2. Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>9 января 2024г Далее ежеквартально</p> <p>9 января 2024г Далее ежеквартально</p> <p>9 января 2024г Далее ежеквартально</p>	<p>Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p> <p>Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p> <p>Системный администратор Лосев П.С.</p>	<p>1. Проведен анализ анкет на бумажном носителе за I квартал 2024г. В анкетировании участвовали 61 человек, в среднем удовлетворенность составила 85%</p> <p>Проведен анализ анкет на бумажном носителе за II квартал 2024г. В анкетировании участвовали 58 человек, в среднем удовлетворенность составила 80%</p> <p>Всего за 6 месяцев в анкетировании участвовало 119 человек</p> <p>Проведен анализ анкет на бумажном носителе за III квартал 2024г. В анкетировании участвовали 55 человек, в среднем удовлетворенность составила 79%</p> <p>Всего за 9 месяцев в анкетировании участвовало 174 человека</p>	<p>9.01.2024г. 29.03.2024г. 28.06.2024г. 27.09.2024г.</p>

26.11.2024г.

Проведен анализ анкет на бумажном носителе за IV квартал 2024г. В анкетировании участвовали 186 человек, в среднем удовлетворенность составила 80%
Всего за 2024 год в анкетировании участвовало 360 человек. По результатам анкетирования основное недовольство пациентов выразилось в ожидании приема у врача более 15 минут

На 2025 год запланировано проведение хрометража приема пациентов, актуализировать внимание врачей на время приема пациентов

09.01.2024г.

2. Обеспечено и проконтролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за I квартал

29.03.2024г.

Обеспечено и проконтролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за II квартал

27.09.2024г.

Обеспечено и проконтролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая

3. Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код

			<p>д. 24 за III квартал Обеспечено и прокон- тролировано наличие анкет ручек, ящичков для сбора анкет по ад- ресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за IV квартал</p> <p>3. Размещена и прокон- тролирована, на офи- циальном сайте, акту- альная ссылка на ин- терактивную форму анкет и Q-код</p> <p>Размещена и прокон- тролирована, на офи- циальном сайте, акту- альная ссылка на ин- терактивную форму анкет и Q-код</p> <p>Размещена и прокон- тролирована, на офи- циальном сайте, акту- альная ссылка на ин- терактивную форму анкет и Q-код</p> <p>Размещена и прокон- тролирована, на офи- циальном сайте, акту- альная ссылка на ин- терактивную форму анкет и Q-код</p>	<p>26.11.2024г.</p> <p>09.01.2024г. 29.03.2024г.</p> <p>28.06.2024г.</p> <p>27.09.2024г.</p> <p>26.11.2024г.</p>
--	--	--	---	--

Главный врач

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



Чекунов А.А.