

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

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»
На I квартал 2024 года

№ 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- милии, 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 информаци- онных стендах в соот- ветствии с Приказом	1.Актуализировать и разместить информацию на сайте и на стендах.	9 января 2024г	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный ад-	1.Актуализирована и размещена на офи- циальном сайте и информационных стендах поликлини-	9.01.2024г.

МЗ РФ от 30.12.2014г. №956н «Об 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. 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»	2.Контроль за обновлениями.	ежеквартально	министратор Лосев П.С.	ки и ее подразделениях информация	2.Проконтрольван а актуальность информации на сайте по состоянию на текущий период	28.03.2024г.
--	-----------------------------	---------------	---------------------------	-----------------------------------	--	--------------

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 информации телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию. Повысить комфортность условий предоставления услуг	1. Обеспечить доступность записи на прием к врачу по телефону, через колл-центр, с использованием информации телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию 2. Следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	постоянно по мере необходимости контроль ежеквартально Контроль ежеквартально	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С. Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.	1. Обеспечена доступность записи на прием к врачу по телефону, через колл-центр, с использованием информации телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию 2. Кулер в исправном состоянии. Производится своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	29.03.2024г. 29.03.2024г.
	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 кнопки вызова персонала	Контроль ежеквартально	Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями	27.03.2024г.

III. Доступность услуг для инвалидов

						стями за I квартал 2024г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 10 человек.	
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации							
Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляемыми первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, сопровождающих работников) при непосредственном общении 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, осуществляемыми взаимодействиями с получате-	1. Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по отработке навыков общения с пациентами 2. Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами 3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. 22 января 2024г Далее каждое полугодие 2. 19 января 2024г. Далее каждое полугодие 3. 18 января 2024г. Далее каждое полугодие	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 Гейвандов Ю.Г.	1. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. 2. Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 43 человека. 3. Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 5 человека	22.01.2024г. 19.01.2024г. 18.01.2024г.		

	лями услуг посредством дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы)								
V. 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 врачей в социальной сети ВК. 3.Продолжать вести собственный аккаунт в социальной сети телеграмм	Контроль ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.	1.Ведется страница в социальной сети ВК. 2.Размещены благодарности врачам в социальной сети ВК. 3.Ведется собственный аккаунт в социальной сети телеграмм	26.03.2024г. 26.03.2024г. 26.03.2024г.			
2	Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	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 2024г	Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.	Размещены таблички с навигацией в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	30.01.2024г.			
3	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	Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности и разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам	9 января 2024г Далее ежеквартально 9 января 2024г Далее ежеквартально	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С.	Проведен анализ анкет на бумажном носителе за I квартал 2024г. В анкетировании участвовали 61 человек, в среднем удовлетворенность составила 85%	29.03.2024г. 09.01.2024г.			

ния удовлетворенности получателей услуг. Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и Q-кода, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.	сам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	квартально	Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	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.
	Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код	9 января 2024г Далее ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.	Размещена и проконтролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет и Q-код	09.01.2024г. 29.03.2024г.

Главный врач

Чекунов А.А

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

