



## ПЛАН

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

№ 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах в соответствии с Приказом 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	1. Актуализировать и разместить информацию на сайте и на стендах.  2. Контроль за обновлениями.	9 января 2025г  ежеквартально	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.		

<p>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 подразделениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>					
<p>1</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</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>2. Следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>постоянно по мере необходимости контроль ежеквартально</p> <p>Контроль ежеквартально</p>	<p>Зам. главного врача по медицинской части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.</p> <p>Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>	

<p>сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию. Повысить комфортность условий предоставления услуг</p>						
<h3>III. Доступность услуг для инвалидов</h3>						
<p>Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме</p>	<p>Продолжить контроль за работой по приему кабинета №10 пациентами с ограниченными возможностями по адресу ул. Широкая, д.24, обеспечить наличие инвалидной коляски, обеспечить рабочее состояние кнопки вызова персонала</p>	<p>Контроль ежеквартально</p>	<p>Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>			
<h3>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</h3>						
<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 общении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение</p>	<p>1. Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по отработке навыков обращения с пациентами</p> <p>2. Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами</p>	<p>1. 22 января 2025г Далее каждое полугодие</p> <p>2. 15 января 2025г. Далее каждое полугодие</p> <p>3. 16 января 2025г. Далее</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.</p>			

	<p>3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>каждое полугодие</p>	<p>Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	
<p>ние 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 дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы)</p>				
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>				
<p>1</p>	<p>Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг, повысить имидж медицинского учреждения СК (ГБУЗ СК КГСП)</p>	<p>1. Продолжить вести социальную страницу в ВК. 2. Разместить благодарность врачам в социальной сети ВК. 3. Продолжать вести собственный аккаунт в социальной сети телеграмм</p>	<p>Контроль ежеквартально</p>	<p>Системный администратор Лосев П.С.</p>
<p>2</p>	<p>Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита па-</p>	<p>Разместить таблички с навигацией в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по</p>	<p>январь 2025г</p>	<p>Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.</p>

	<p>зрению</p>	
<p>циента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению</p>	<p>Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности и разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом</p>	<p>Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</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 исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц), а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.</p>	<p>Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресу: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>
<p>Исполнитель Заместитель главного врача по медицинской части Степанова С.О. 8 (87937) 3-31-10</p>	<p>9 января 2025г Далее ежеквартально</p>	<p>Системный администратор Лосев П.С.</p>