

ОТЧЁТ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ПЛАНА

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг

Государственного автономного учреждения здравоохранения Ставропольского края

«Городская стоматологическая поликлиника» г. Пятигорска

на 2024 год

№ п/п	Недостатки, выявлен- ные в ходе независимой оценки качества условий оказания меди- цинских 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.	В помещениях на стен- дах и на официальном сайте обеспечить нали- чие информации в соот- ветствии с Приказом МЗ РФ № 956н Обеспечить открытость, полноту и доступность информации о деятель- ности ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, разме- щенной на информаци-	1.Разместить и систематизиро- вать информацию на официа- льном сайте учреждения.	Январь 2024 г.	Врач-методист Мусаев К.И., начальник от- дела программ- ного обеспече- ния и информа- тизации Манд- рыкин В.Н.	1. В ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигор- ска на официальном сайте и на стендах размещена инфор- мация о правилах и сроках госпитали- зации, информацию необходимую для проведения незави- симой оценки каче- ства оказания услуг медицинскими ор- ганизациями, вся информация раз-	9 января 2024 года

	онных стендах в помещениях структурных подразделениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	2.Проводить мониторинг и контроль за обновлением и своевременным внесением документов согласно регламенту и нормативным актам на официальном сайте учреждения.	Ежеквартально		мещена на официальном сайте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и располагается в удобном для ознакомления месте на специальном стенде учреждения, а также систематизирована и приведена в соответствие с требованиями приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н. 2. По результатам проведенного мониторинга и систематизация информации на официальном сайте и на стендах учреждения вся информация актуализирована о медицинской организации и о медицинских работниках (вновь принятые) Ежеквартальная проверка информационных стендов и	1 квартал 2024 года 2 квартал 2024 года 3 квартал 2024 года 4 квартал 2024 года 1 квартал 2024 года 2 квартал 2024
--	--	---	----------------------	--	--	--

					сайта показала со- ответствие инфор- мации о деятельно- сти учреждения	года 3 квартал 2024 года 4 квартал 2024 года
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.	Обеспечить в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска комфортные условия оказания стоматологических услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; доступность записи на прием к врачу (по телефону медицинской организации, с использованием информаци-онно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); Повысить комфортность условий предоставления услуг.	1.Разработать и утвердить план мероприятий по обеспечению комфортных условий оказания услуг в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска. Обеспечить достаточное количество посадочных мест у кабинетов и благоустройство зон ожидания пациентов.	Февраль 2024 г.	Главный врач Габриелян О.А., начальник хозяйственного отдела Головки С.В., врач-методист Мусатов К.И., Заместитель главного врача по МЧ Чураков М.О.	1.Утвержден план мероприятий по обеспечению комфортных условий оказания услуг в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска и находится в процессе исполнения. Согласно плану: В холле второго этажа лечебно-профилактического отделения произведено доукомплектование посадочных мест в зале ожидания, в кабинетах заменены стулья для ожидания. В приемной первого этажа заменены посадочные места ожидания пациентов. В регистратуре установлен защитный экран для защиты пациентов и	5 февраля 2024 г. 4 марта 2024 г. 3 июня 2024 г.

		2.Производить ежемесячно анализ доступности записи на прием посредством мониторинга наполняемости расписания врачей, в том числе через портал (www.gosuslugi.ru).	Ежемесячно с оценкой 1 раз в квартал		медицинского персонала от вирусных заболеваний. 2.Проведя анализ по наполняемости расписания врачей за 1 квартал 2024 года можно сделать вывод о том, что доля записи через портал (www.gosuslugi.ru) увеличилась по сравнению с 4 кварталом 2024 года на 15%. Для увеличения доступности записи через портал (www.gosuslugi.ru) на приём к врачу были добавлены 5 медицинских организаций, пациенты, прикрепленные к этим организациям, смогут записаться на приём к врачу в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска. Наполняемости расписания врачей за 2 и 3 квартал 2024 года осталась на том же уровне что и в 1 квартале	1 квартал 2024 г. 2 квартал 2024 г. 3 квартал 2024 г.
--	--	---	--------------------------------------	--	--	--

					2024 года, доля записи через портал (www.gosuslugi.ru) увеличилась.	
III. Доступность услуг для инвалидов						
3.	Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме.	1. Разместить на 1 этаже поликлиники дублирование навигационной информации, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска. 2. Контроль за целостностью и износом адаптированных поручней в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска.	1 квартал 2024 г. Ежеквартально	Главный врач Габриелян О.А., начальник хозяйственного отдела Головки С.В. Начальник хозяйственного отдела Головки С.В.	1. В связи с изменением поставщика услуг по изготовлению знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля сроки размещения изменены на 3 квартал 2024 года. На 1 этаже поликлиники размещено дублирование навигационной информации, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска. По результатам проведенных проверок контроля за целостностью и изно-	3 квартал 2024 года 4 сентября 2024 г. 4 апреля 2024 г. 4 июля 2024 г.

					сом адаптированных поручней в структурных подразделениях – замечаний не выявлено.	4 октября 2024г. 3 декабря 2024г.
		3.Ремонт и замена изношенных конструкций в детском отделении.	3 квартал	Главный врач Габриелян О.А., начальник хозяйственного Головки С.В., главная медицинская сестра Старичихина Е.П.	В 3 квартале 2024 года в ЛПДО №1,2 был проведен ремонт и замена адаптированных поручней для маломобильных групп населения.	4 сентября 2024 г.
		4.Контроль за своевременным пополнением гигиенических средств в специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска.	Ежеквартально		В 1, 2, 3 и 4 кварталах были проведены проверки на предмет состояния специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений во всех структурных подразделениях. По результатам проверок технического и санитарного	28 марта 2024 г. 25 июня 2024 г. 28 октября 2024 г. 29 ноября 2024 г.

				Начальник хозяйственного отдела Головки С.В.	состояния санузлов для маломобильных граждан нарушений не выявлено. Проверены санитарные комнаты для маломобильных граждан на наличие жидкого мыла, туалетной бумаги и санитайзеров – все в наличии. По результатам проведенных проверок можно сделать выводы техническое и санитарное состояние санузлов для маломобильных граждан находится в удовлетворительном состоянии.	
		5.Нанести (обновить) на проступях краевых ступеней лестничных маршей одну или несколько полос, контрастных с поверхностью ступени, жёлтого цвета	2 квартал 2024 г.		На проступях краевых ступеней лестничных маршей по адресу проспект 40 лет Октября, 19 были нанесены полосы из нескользящего и износостойкого материала, для недопущения травматизма и падения	10 июня 2024 г.

					пациентов.	
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
4.	Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, сотрудниками ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, ответственными за непосредственное оказание стоматологических услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в	1. Проводить семинарские занятия с сотрудниками ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска по вопросам неукоснительного соблюдения этики и деонтологии.	Февраль 2024г.	Заместитель главного врача по МЧ Чураков М.О., врач-методист Мусав К.И.	1. Проведено семинарское занятие на тему «Вопросы медицинской этики и деонтологии» с сотрудниками в учреждении (присутствовало 32 сотрудника врачей и медицинских сестер). Занятие на тему: «Медицинская этика как научная дисциплина» с сотрудниками в учреждении (32 врачей и 5 медсестер). С регистраторами проведены занятия при общении с пациентами по телефону и при личном обращении. Семинарское занятие на тему: «Вопросы этики и деонтологии в работе медицинской сестры» (присут-	20 февраля 2024 г. 5 мая 2024 г. 20 мая 2024 г. 16 сентября 2024 г.

	себя доброжелательность и вежливость, работниками ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))	2. Разработать план проведения семинарских занятий по этике и деонтологии с медицинскими работниками в учреждении (врачи, медицинские сёстры, младший медицинский персонал). 3. Разработать алгоритмы работы регистраторов в различных ситуациях возникающих при общении с пациентом по телефону и при личном обращении.	Ежеквартально 2024 г. Февраль 2024г.		ствовало 25 медицинских сестер). Семинарское занятие со сдачей зачета на тему: «Вопросы этики и деонтологии при общении с пациентами». 2. Разработан план проведения семинарских занятий по этике и деонтологии. 3. Разработаны алгоритмы работы регистраторов в различных ситуациях, возникающих при обращении пациентов. Разъяснены регистраторам все аспекты взаимоотношений, которые чреваты различного рода трудностями и конфликтами, поэтому они требуют тактичности и деликатности.	12 декабря 2024 г. 1 квартал 2024 г. 1 квартал 2024 г.
--	--	--	--	--	--	---

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.	Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг. Улучшить навигацию в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска в целях повышения удовлетворенности получателей стоматологических услуг. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получате-	1.Привлечение пациентов к активному участию в анкетировании, с контролем и анализом в динамике.	Ежеквартально, до 10 числа месяца следующего за отчётным кварталом.	Врач-методист Мусаев К.И., главная медицинская сестра Старичихина Е.П., заместитель главного врача по МЧ Чураков М.О.	1.Проведен анализ анкетирования пациентов за 1 квартал 2024 г. В анкетировании приняло участие 173 человека. Анализ анкет (бумажные) показал итоговый результат удовлетворенности качеством условий оказания медицинских услуг - 99.67% Во 2 квартале проанализировано 168 анкеты, итоговый результат анализа по оценке качества условий оказания медицинских услуг составил 97.5% В 3 квартале проанализировано 105 анкеты, итоговый результат анализа по оценке качества условий оказания медицинских услуг составил 93.5% В 4 квартале проанализировано 185 анкеты, итоговый результат анализа	1 апреля 2024 г. 28 июня 2024 г. 15 ноября 2024 г. 16 декабря 2024 г.
----	--	--	--	--	--	---

	лей стоматологических 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. Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях.	2.Разместить и обеспечить дублирование навигационной информации, знаков и иной текстовой и графической информации в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска. 3.Во всех структурных подразделениях ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска ответственным сотрудникам обеспечить соблюдение условий для проведения независимой оценки качества оказания медицинских услуг. Проводить контроль за наличием ручки, анкеты, ящика для сбора заполненных анкет.	2 квартал 2024 В течение 2024 г. с контролем 1 раз в квартал		по оценке качества условий оказания медицинских услуг составил 94.9% 2.Во всех структурных подразделениях обеспечено наличие дублирующих надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 3. По результатам проведенных проверок, выделенные места для анкетирования пациентов полностью оснащены для комфортного анкетирования (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности не-	2 квартал 2024 г. 1 квартал 2024 г. 2 квартал 2024 г. 3 квартал 2024 г. 4 квартал 2024 г.
--	---	---	--	--	--	---

		4.Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкеты.	Январь 2024г.		санкционированного доступа третьих лиц) 4. Q-код размещен на стенде и на официальном сайте с актуальной ссылкой на интерактивную форму анкеты на официальном сайте ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска.	9 января 2024 г.
		5.Не реже 1 раза в квартал, проведение обсуждения итогов на собраниях и совещаниях в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, с принятием мер.	Ежеквартально 2024 г.		По итогам первого квартала сделаны выводы о необходимости нарастить количество записи пациентов через портал (www.gosuslugi.ru) По итогам второго квартала принято решение о необходимости нарастить количество записи пациентов через портал (www.gosuslugi.ru) По итогам третьего квартала принято решение о необходимости нарастить количество записи пациентов через портал (www.gosuslugi.ru)	1 квартал 2024 г. 2 квартал 2024 г. 3 квартал 2024 г.

					По итогам четвертого квартала принято решение о необходимости нарастить количество записи пациентов через портал (www.gosuslugi.ru), увеличить наполняемость официального сайта.	4 квартал 2024 г.

Главный врач

Исп. М.О. Чураков

тел.: 32-33-85



Габриелян О.А.