

Российская Федерация  
 Ставропольский край  
 г.Невинномысск  
 ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
 УЧРЕЖДЕНИЕ ЗАРОВООХРАНИИ  
 СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
 «ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ  
 ПОЛИКЛИНИКА»  
 ГОРОДА НЕВИННОМЫССКА  
 357108 г.Невинномысск, ул.Медведева,5  
 тел. (факс) (86554) 7-04-95  
 Е-mail: [levstomat@mail.ru](mailto:levstomat@mail.ru)  
 ОГРН 1022603630257; ИНН 2631016895  
 КПП 263101001

**Выполнение плана**  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

Условий оказания медицинских услуг  
ГБУЗ СК «ГСП» г.Невинномыска  
 За 2024 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Наименование мероприятий 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>1. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1	Информация о деятельности учреждения, размещенная на информационных стендах и сайтах в актуальном состоянии и в соответствии с приказом МЗ РФ от 30	1. Актуализация нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность учреждения, размещенной на официальном	Январь 2024г	Заместитель главного врача по медицинской части Хохрякова И.А.	Комиссионно осмотрены информационные стенды в холле поликлиники и официальный сайт. Вся информация на момент проверки актуализирована	12.01.2024 г.

<p>декабря 2014 г. № 956н «Об информатии, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме представления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>ном сайте и информационных стендах учреждений.</p> <p>2. Обновление Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края на 2024 год.</p> <p>3. Актуализация информации для пациентов в структурных подразделениях учреждения (стенды, информационные папки).</p>	<p>Январь 2024г</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Хохрякова И.А.</p> <p>Заведующая терапевтическим отделением: Авацапьян А.А., И.о.зав. детским отделением Павленко И.Н.,з ав.хозрасчетным отд.реставрац.стоматологии и зубопротезирования Дышников Т.Р.</p>	<p>Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ставропольского края на 2024 год обновлена на сайте и в бухгалтерии для ознакомления</p> <p>Комиссионно осмотрены информационные стенды в холе поликлиники и официальный сайт. Вся информация на момент проверки актуализирована</p>	<p>12.01.2024 г.</p>
<p>4. Проверка работоспособности ссылок на сайте учреждения: - для участия в НОК, - обратная связь, - запись на прием к врачу.</p>	<p>Ежемесячно, с контролем 1 раз в квартал</p>	<p>Системный администратор Афонин М.С.</p>	<p>Работоспособность ссылок на сайте учреждения: - для участия в НОК, - обратная связь, - запись на прием к врачу Проверяется ежемесячно, проконтролирована ежеквартально-ссылки активны.</p>	<p>28.03.2024 г. 28.06.2024 г. 25.09.2024 г. 28.11.2024</p>	

	<p>5. Актуализация информации о медицинских работах на стендах и сайте учреждения (образование, сертификаты, сведения о прохождении аккредитации специалистов).</p>	<p>Январь 2024г</p>	<p>Специалист по персоналу Черныгина Е.С.</p>	<p>Комиссионно проверена актуальность информации о медицинских работах на стендах и сайте учреждения (образование, сертификаты, сведения о прохождении аккредитации специалистов). Вся информация актуальна.</p>	<p>12.01.2024 г.</p>
	<p>6. Обновление перечня лекарственных препаратов для медицинского применения.</p>	<p>4 раза в год</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Хохрякова И.А.</p>	<p>Перечень лекарственных препаратов для медицинского применения на 1 квартал имеется в наличии. Перечень лекарственных препаратов для медицинского применения на 2 квартал имеется в наличии. Перечень лекарственных препаратов для медицинского применения на 3 квартал имеется в наличии. Перечень лекарственных препаратов для медицинского применения на 4 квартал имеется в наличии.</p>	<p>10.01.2024 г.  02.04.2024 г.  01.07.2024</p>
	<p>7. Актуализация информации на стендах и сайте учреждения в части прайс-листа (режим и график работы).</p>	<p>Февраль 2024г</p>	<p>Заведующая терапевтическим отделением Авакьянц А.А.</p>	<p>Информация на стендах и сайте учреждения в части прайс-листа (режим и график работы) на момент проверки актуальна.</p>	<p>06.02.2024 г</p>
	<p>8. Проведение планового аудита по контролю за ак-</p>	<p>Февраль 2024г</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской</p>	<p>Проведен плановый аудит по контролю за актуальностью и досто-</p>	<p>06.02.2024 г</p>

	туальностью и достоверностью информации, размещенной на стендах и сайте учреждения.		Части Хохлакова И.А.	верностью информации, размещенной на стендах и сайте учреждения. Вся информация актуальна.	
--	---	--	----------------------	--	--

## II. Комфортность условий предоставления услуг

2	Совершенствование качества условий и доступности предоставления медицинской помощи пациентам в учреждении.	1. Контроль за распределением потоков пациентов для создания равномерной нагрузки на врачей.	Ежемесячно, с оценкой 1 раз в квартал	Заведующая терапевтическим отделением: Авасальянц А.А., И.о.зав.детским отделением Павленко И.Н., зав.хозрастетным отд.ре-ставрад.стоматологии и зубо-протезирования Дышечков Т.Р.	Заведующими отделений проводится контроль за распределением потоков пациентов для создания равномерной нагрузки на врачей ежемесячно.	26.01.2024 г. 28.02.2024 г. 29.03.2024 г. 25.04.2024 г. 30.05.2024 г. 27.06.2024 г. 26.07.2024 г. 28.08.2024 г. 27.09.2024 г. 30.10.2024 г. 21.11.2024 г. 16.12.2024 г.
		2. Контроль за информированием пациентов о возможности записи через портал «Госуслуги»	1 раз в квартал	Главная медицинская сестра Богдан О.А.	Результат данной работы оценен комиссионно, как хороший, на основании статистической отчетности (листы ежедневного учета, сводные ведомости по отделениям).	Четырежды в течении года произведен контроль информированием пациентов о возможности записи через портал «Госуслуги». В наличии имеются на стойке регистрации листочки-инструкции записи для пациентов. В местах ожидания размещены объявления о возможности записи через портал «Госуслуги».



	<p>3. Контроль за пополнением установленного в холле поликлиники кулера с питьевой водой для посетителей</p>	Ежеквартально	Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Очережный С.А.	<p>Проведена проверка наличия в кулере воды и разовых стаканов, все имеется в наличии, доступно для пациентов.</p>	15.03.2024 г. 21.06.2024 г. 15.08.2024 г. 30.10.2024 г.
<p>4. Контроль эффективности работы сотрудника регистратуры оказывающего помощь пациентам при записи через инфомат</p>	Ежеквартально	Главная медицинская сестра Богдан О.А.	<p>Медрегистратору предложено продемонстрировать процесс оказания помощи пациенту при записи через инфомат-помощь эффективна, запись проведена успешно.</p>	27.02.2024 г. 30.05.2024 г. 24.07.2024 г. 13.11.2024 г.	
<p>5. Установка дополнительного кулера с питьевой водой в холле отделения реставрационной стоматологии и зубопротезирования.</p>	Март 2024 г	Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Очережный С.А.	<p>Произведена установка дополнительного кулера с питьевой водой в холле отделения реставрационной стоматологии и зубопротезирования.</p>	12.03.2024 г	
<p>6. Замена мебели в кабинете хирургической стоматологии</p>	Апрель 2024г	Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Очережный С.А	<p>В кабинете хирургической стоматологии произведена замена компьютерный столов.</p>	08.04.2024 г.	
<p>7. Замена покрытия кресел в пародонтологическом кабинете</p>	III квартал 2024г	Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения	<p>Произведена замена покрытия кресел в пародонтологическом кабинете</p>	09.09.2024 г.	

	8. Замена стульев в кабинете № 13 терапевтической стоматологии.	III квартал 2024г	<p>ответственного обеспечения Очережный С.А</p> <p>Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Очережный С.А</p>	<p>Произведена замена стульев в кабинете № 13 терапевтической стоматологии</p>	07.10.2024 г.
9. Благоустройство территории	Апрель 2024 г.	<p>Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Очережный С.А</p>	<p>Проведен субботник на прилегающей территории, окопаны деревья, убран мусор. Проведена генеральная уборка центрального входа. Ежедневно проводятся санитарные пятницы</p>	30.03.2024 г.	

### III. Доступность услуг для инвалидов

3	<p>Совершенствование качества условий и доступности предоставления медицинской помощи маломобильным гражданам в учреждении.</p>	<p>1. Контроль за обеспечением беспрепятственного выезда на инвалидном кресле из поликлиники в отделение стоящее здание рентгенкабинета по запросу</p> <p>2. Контроль за состоянием центрального входа для комфортного пользования инвалидами и беспрепятственный въезд на инвалидном кресле</p>	<p>Ежеквартально</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Главная медицинская сестра Богдан О.А.</p> <p>Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Очережный С.А</p>	<p>Проведена проверка возможности беспрепятственного выезда на инвалидном кресле из поликлиники в отделение стоящее здание рентгенкабинета, сотрудники регистрируются среагировали быстро, проблем не возникло.</p> <p>Проведена проверка возможности беспрепятственного въезда на инвалидном кресле через центральный вход поликлиники, сотрудники регистрируются среагировали оперативно, замечаний нет.</p>	<p>27.02.2024 г. 29.05.2024 г. 17.07.2024 г. 14.10.2024 г.</p> <p>27.02.2024 г. 29.05.2024 г. 17.07.2024 г. 14.10.2024 г.</p>
---	---	--	---	---	--	---

	<p>3. Контроль за работой кнопки вызова на входе в учреждение при посещении пациентами с ограниченными возможностями.</p>	4 раза в год	Начальник отдела материально-технического и хозяйственного обеспечения Очеретный С.А	<p>Проведен контроль за работой кнопки вызова на входе в учреждение при посещении пациентами с ограниченными возможностями. Кнопка в рабочем состоянии.</p>	<p>27.02.2024 г. 29.05.2024 г. 17.07.2024 г. 14.10.2024 г.</p>
	<p>4. Проведение мониторинга условий предоставления медицинской помощи маломобильным гражданам.</p>	Ежеквартально	Заместитель главного врача по медицинской части Хохрякова И.А.	<p>При проведении мониторинга условий предоставления медицинской помощи маломобильным гражданам установлено: инвалидное кресло в поликлинике имеется в наличии, оперативно предоставляется по запросу, кнопки вызова на входе и санузле в наличии и в рабочем состоянии, санузел оборудован специальными поручнями и широким въездом для инвалидного кресла, пандус соответствует стандартам.</p>	<p>17.07.2024 г. 14.10.2024 г.</p>

#### IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4	<p>Обеспечение неукоснительного соблюдения сотрудниками учреждения принципов вежливости и доброжелательности, в т.ч. при исполнении дистанционных методов взаимодействия.</p>	1 раз в квартал	Заместитель главного врача по медицинской части Хохрякова И.А. Главная медицинская сестра Богдан О.А.	<p>Проведен тренинг на тему «Принципы общения с конфликтным пациентом». Присутствовало 23 человека (медицинские сестры и врачи). Проведен тренинг на тему «Речевые модули общения пациента и</p>	<p>14.02.2024 г. 22.05.2024 г.</p>
---	---	-----------------	--	--	--

	<p>- принципы общения с конфликтным пациентом.</p>			<p>регистратора» Присутствовало 10 человек.</p> <p>Проведен тренинг на тему «Речевые модули общения пациента и регистратора по телефону» Присутствовало 9 человек.</p> <p>Проведен тренинг на тему «Речевые модули общения пациента и врача на профилактическом приеме» Присутствовало 20 врачей.</p>	<p>23.07.2024 г.</p> <p>20.11.2024 г.</p>
<p>2. Проведение тематических занятий с медицинским персоналом по вопросам этики и деонтологии.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Хомякова И.А.</p>	<p>Проведено тематическое занятие на тему «Взаимодействие врача и законного представителя несовершеннолетнего пациента» Присутствовало 36 человек (98 % врачей)</p> <p>Проведено тематическое занятие на тему «Взаимодействие врача и пациента при обучении гигиене полости рта» Присутствовало 34 человека (97 % врачей)</p> <p>Проведено тематическое занятие на тему «Методы мотивации пациента посещения стоматолога с профилактической целью» Присутствовало 33 человека (97 % врачей)</p> <p>Проведено тематическое занятие на тему «Взаимодействие медицинского регистратора и пациентов с ограниченными возможностями» Присутствовало 9 человек (100%)</p>	<p>15.03.2024 г.</p> <p>20.05.2024 г.</p> <p>07.08.2024 г.</p> <p>22.11.2024 г.</p>	



	<p>3. Контроль (наблюдение) за сотрудниками на предмет соблюдения этики и деонтологии.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Хохрякова И.А.</p>	<p>Проведена оценка соблюдения этики и деонтологии сотрудниками поликлиники методом наблюдения 5 случаев общения сотрудника и пациента, замечаний нет.</p> <p>Проведена оценка соблюдения этики и деонтологии рентгенолаборантами поликлиники методом наблюдения 6 случаев общения сотрудника и пациента, замечаний нет</p> <p>Проведена оценка соблюдения этики и деонтологии медицинской сестры физио кабинета поликлиники методом наблюдения 5 случаев общения сотрудника и пациента, замечаний нет</p>	<p>25.03.2024 г.</p> <p>30.05.2024 г.</p> <p>30.07.2024 г.</p>
	<p>4. Разбор обращений и жалоб со стороны пациентов.</p>	<p>По мере поступления</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Хохрякова И.А.</p>	<p>Проведена оценка соблюдения этики и деонтологии врачей хирургического кабинета методом наблюдения 6 случаев общения сотрудника и пациента, замечаний нет</p> <p>Жалоб и обращений со стороны пациентов за отчетный период не поступало.</p>	<p>24.10.2024 г.</p>

## V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5	Повышение уровня удовлетворенности пациентов условиями предоставления услуг	<p>1. Создание условий для анкетирования пациентов в электронном виде и на бумажном носителе</p> <p>2. Активное привлечение населения к участию в анкетировании на бумажном носителе и в электронном виде</p> <p>3. Проведение анализа результатов анкетирования на бумажных носителях, с принятием необходимых мер по устранению выявленных недостатков.</p>	Ежемесячно	<p>Заведующая терапевтическим отделением: Авасарьянц А.А., И.о. зав. детским отделением Павленко И.П., зав. хозрасчетным отд. реставрац. стоматологии и зубопротезирования Дышечков Т.Р.</p> <p>Заместитель главного врача по медицинской части Хомякова И.А.</p>	<p>В холле поликлиники установлены стол и стулья для комфортного заполнения анкет на бумажном носителе, на стендах размещен QR-код для прохождения анкеты в электронном виде.</p> <p>Контроль производится ежемесячно, бумажные анкеты в наличии QR-код активен.</p> <p>За 1 квартал 2024 года в анкетировании приняло участие 302 человека (150 в электронном виде, 152 на бумажном носителе). Недостатков не выявлено.</p> <p>За 2 квартал 2024 года в анкетировании приняло участие 303 человека (153 в электронном виде, 150 на бумажном носителе). Недостатков не выявлено.</p> <p>За 3 квартал 2024 года в анкетировании приняло участие 302 человека (152 в электронном виде, 150 на бумажном носителе). Недостатков не выявлено.</p> <p>За 4 квартал 2024 года в анкетировании приняло участие 298 человек (148 в электронном виде, 150 на бумажном носителе). Недостатков не выявлено.</p>	<p>22.01.2024 г. 19.02.2024 г. 20.03.2024 г. 22.04.2024 г. 21.05.2024 г. 20.06.2024 г. 26.07.2024 г. 27.08.2024 г. 25.09.2024 г. 28.10.2024 г. 25.11.2024 г.</p> <p>02.04.2024 г.</p> <p>01.07.2024 г.</p> <p>01.10.2024г.</p> <p>27.11.2024 г.</p>
---	---	---	------------	---	---	---

	4. Проведение мониторинга условий предоставления медицинской помощи пациентам.	Ежеквартально	Заместитель главного врача по медицинской части Хохлакова И.А.	Постоянно проводимые мероприятия по улучшению условий предоставления медицинской помощи пациентам, ведут к росту удовлетворенности условиями предоставления медицинской помощи (на основе анализа бумажных анкет).	02.04.2024 г. 01.07.2024 г. 01.10.2024 г. 27.11.2024 г.	
	5. Оценка динамики уровня удовлетворенности пациентов условиями оказания медицинских услуг.	1 раз в 6 месяцев	Главный врач Ерхов С.В.	Наблюдается положительная динамика уровня удовлетворенности пациентов условиями оказания медицинской помощи.	01.07.2024 г. 27.11.2024 г.	

Главный врач

С.В.Ерхов

Исполнитель:

Заместитель главного врача по медицинской части И.А.Хохлакова,

Тел.8(905)410-14-86