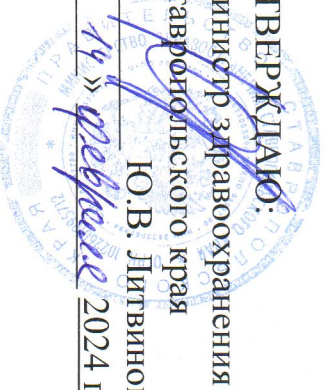


УТВЕРЖДАЮ:
Министр здравоохранения
Ставропольского края

Ю.В. Литвинов

« 14 » февраля 2024 г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

условий оказания медицинских услуг

ГБУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника»

(наименование организации)

на 2024 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
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	1.1. Привести информацию о деятельности учреждения на информационный стендах МО в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2024 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой	Разместить информацию: - «Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и плановый период 2025-2026 годов»; - О диспансеризации (в том	Февраль 2024 года далее 1 раз в квартал	Заведующий организационно-методическим кабинетом — Диляк М.Ю.		

<p>Оценки качества оказания услуг медицинским организациями, и требований к содержанию и форме предоставления 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» и обеспечить контроль за своевременностью её обновления.</p> <p>1.2. Обеспечить открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационном стендах в помещениях структурных подразделений медицинской организации и на официальном сайте</p>	<p>числе, углубленной) и профилактических медицинских осмотрах взрослого населения в 2024 г.; - Справка по результатам анкетирования пациентов БУЗ СК «Ессентукская городская поликлиника»</p> <p>На официальном сайте, на главной странице, размещать актуальную ссылку на интерактивную форму анкет</p> <p>Проводить анализ по результатам анкетирования с расмотрением итогов на медицинских советах и рабочих совещаниях у главного врача. Результаты анкетирования размещать на официальном сайте.</p> <p>Размещать актуальную информацию о сотрудниках МО и графиках работы структурных подразделений на информационном стендах и официальном сайте.</p> <p>Разработать и распространить листовки с целью привлечения населения города к интерактивному голосованию по НОК на сайте поликлиники.</p>	<p>Ежеквартально</p> <p>Ежеквартально</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>Заведующий регистраторой Евсеева Н.В.</p>		
--	--	--	--	--	--

<p>Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>Проводить мониторинг актуальности информации, размещенной на информационный стендах и сайте учреждения</p>	<p>Ежеквартально</p>			
--	---	----------------------	--	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2. 2.1. Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая обеспечение лечебно-охранительного режима; отсутствие очередей; доступность записи на приём к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую</p>	<p>Провести капитальный ремонт корпуса поликлиники коммуникаций, крыши, фасада, благоустройство территории. Ремонт по мере поступления финансовых средств. Продолжить создание и поддержание во всех подразделениях МО комфортных условий: организация мест ожидания; соблюдение температурного режима -установка кулера с питьевой водой в холле поликлиники; -установка банкетов в холле 1 этажа; -установка кондиционера в палатах дневного стационара.</p>	<p>2024-2025 год до 01.07.2024 год</p>	<p>Главный врач Мовчан Е.Н.</p>		
---	--	---	-------------------------------------	--	--

<p>организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние. Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). Повысить комфортность условий предоставления услуг. Обеспечить наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам, маломобильным гражданам и участникам СВО на дому, с контролем исполнения.</p>					
---	--	--	--	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.1. Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном</p>	<p>Обратиться с письмом в ТО ААМО СК для согласования организации дополнительного места</p>	<p>до 01.05.2024 г.</p>	<p>Заведующий организационно-методическим кабинетом —</p>		
---	---	-------------------------	---	--	--

<p>объём.</p>	<p>стоянки для а/транспортных средств инвалидов с обозначением соответствующими знаками и обновления уже выделенного места стоянки для а/транспортных средств инвалидов с обозначением соответствующих знаков и линий.</p>		<p>Дилjak М.Ю.</p>		
	<p>Провести работу по оборудованию санитарно-гигиенических помещений (установка поручней) в рамках капитального ремонта на I этаже здания, в дневном стационаре, в отделении физиотерапии.</p>	<p>01.12.2024 г.</p>	<p>Главный врач Мочан Е.Н. Начальник отдела материально-технического обеспечения Казанская О.В.</p>		
	<p>Обратиться в управление труда и социальной защиты г. Ессентуки для согласования работы по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информацией знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>15.05.2024 г.</p>	<p>Заведующий организационно-методическим кабинетом — Дилjak М.Ю.</p>		

	<p>Обратиться в управление труда и социальной защиты г. Ессентуки для согласования работы по возможности предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдо-и тифло-переводчиков (соответственно)</p>	<p>15.05.2024 г.</p>	<p>Заведующий организационно-методическим кабинетом — Дилияк М.Ю</p>		
	<p>Провести работу по доступности помещений МО для инвалидов путем: - расширения дверных проемов палат дневного стационара; - установки поручней в рамках проведения капитального ремонта; - обновить инвалидную коляску в холле поликлиники.</p>	<p>В течение 2024 года</p>	<p>Главный врач Мовчан Е.Н. Начальник отдела материально-технического обеспечения Казанская О.В.</p>		
	<p>Обучить работников МО, ответственных за сопровождение инвалидов и лиц маломобильной группы</p> <p>Организовать работу по контролю за выполнением функционала лиц, ответственных за сопровождение инвалидов и лиц маломобильной группы.</p>	<p>15.03.2024 года</p> <p>на постоянной основе с контролем не реже 1 раза в квартал</p>	<p>Заведующий регистратурой Евсеева Н.В.</p> <p>Заведующий регистратурой Евсеева Н.В.</p>		

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.	4.1. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию.	Обеспечить неукоснительное соблюдение сотрудниками МО принципов вежливости и доброжелательности, в т.ч. при использовании дистанционных методов взаимодействия (колл-центр, телефон и др.)	на постоянной основе с контролем не реже 1 раза в квартал	Заведующий организационно-методическим кабинетом — Дилияк М.Ю.		
	Деонтологические и этические нормы, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за оказание медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость,	Разработать и применять в работе регистрарами «Алгоритмы разговорной речи» и «Речевые модули». Семинарские занятия на тему: - «Этика и деонтология в медицинской практике» Конкурс - «Лучшая медицинская сестра» -«Внешний вид медицинского работника»	18.03.2024 г.	Заведующий регистратурой Евсеева Н.В.		
	Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за оказание медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость,		24.05.2024 г.	Главная медсестра Ким Н.Н.		

<p>работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).</p>					
---	--	--	--	--	--

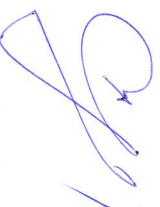
У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>5.1. Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управляемая медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получения услуг. Улучшить навигацию в медицинской организации, указываящую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению. Обеспечить непрерывное совершенствование</p>	<p>С целью сокращения времени ожидания медицинских услуг и своевременного предоставления медицинских услуг (прием врача, диагностических исследований, плановой госпитализации) пациентам: -разграничение потока пациентов; - работа кабинета неотложных состояния и отделения медицинской профилактики. По возможности электронной записи: -в сети интернет через официальный сайт МО и портал госуслуг, инфомат; -по телефону в регистратуре. Проводить анализ по результатам анкетирования</p>	<p>на постоянной основе с контролем не реже 1 раза в квартал</p>	<p>Заведующий организационно-методическим кабинетом — Дилияк М.Ю. Заведующий регистратурой Евсеева Н.В.</p>		
--	---	--	---	--	--

<p>условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателя услуг.</p> <p>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. Ответственным лицам, не реже 1 раза в квартал проводить обсуждение итогов на собраниях и совещаниях МО, с принятием мер.</p>	<p>пациентов, с рассмотрением на рабочих совещаниях у главного врача с принятием управленческих решений</p> <p>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.</p> <p>Проводить работу по привлечению медицинских кадров и укомплектованию штата МО:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в рамках программы целевого набора; - участие в ярмарке вакансий; - профориентация с учащимися образовательных школ 	<p>на постоянной основе с контролем и анализом результатов анкетирования на бумажных носителях. не реже 1 раза в месяц</p> <p>в течение года</p>			
---	--	--	--	--	--

Главный врач

Исполнитель Липяк М.Ю. 8-928-375-24-95



Е.Н. Мовчан