

УТВЕРЖДАЮ:  
Министр здравоохранения  
Ставропольского края  
Ю.В. Литвинов  
« 03 » февраля 2025 г.

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий оказания медицинских услуг  
**ГБУЗ СК «Пятигорская городская поликлиника №1»**  
(наименование организации)  
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	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности учреждения на официальном сайте и информационных стендах помещения Поликлиники.	1. В помещениях и на официальном сайте обеспечить наличие информации и соответствии с Приказом МЗ РФ №956н	Январь	ведущий юриисконсульт Галандарова Римма Сахибовна		
		2. Актуализировать информации о деятельности поликлиники, размещённой на общедоступных информационных ресурсах.	1 раз в месяц	Начальник ИВЦ Пименова Ольга Викторовна		

		3. Обеспечивать открытость, полноту и доступность информации деятельности поликлиники.	Ежеквартальн о	Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна		
--	--	--	-------------------	--	--	--

**II. Комфортность условий предоставления услуг**

2	Сократить очереди на прием врачей, в кабинеты диагностических исследований в амбулаторных подразделениях	1. Обеспечить и контролировать соблюдения сроков ожидания предоставления медицинских услуг	Первый квартал 2025 года с последующим контролем	Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна		
		2. Обеспечить доступность записи на приём к врачу через портал госуслуг и сайт медицинской организации, инфомат в холле учреждения.	Первый квартал 2025	Начальник ИВЦ Пименова Ольга Викторовна		

		3. Обеспечить прием пациентов в соответствии с временем, указанным в талоне.	Первый квартал 2025 года	Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна		
		4. Открыть кабинет выдачи справок, выписок, заключений.	Первый квартал 2025 года с последующим контролем.	Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна		
3	Обеспечить наличие и доступность санитарно-гигиенического состояния помещения для пациентов.	Контролировать доступность санитарно-гигиенического состояния помещений для пациентов.	ежеквартально	Главная медицинская сестра Шиянова Ольга Олеговна		
4	Повысить комфортность условий предоставления услуг.	Провести выборочно по кабинетам косметические ремонты в пределах выделяемого финансирования. Провести замену дверей в кабинетах 6 этаж.	1 квартал 2025г.	Инженер по эксплуатации зданий Гришкин И.Э.		

III. Доступность услуг для инвалидов

	<p>Наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проёмов.</p>	<p>Обеспечить возможность беспрепятственного входа/выхода в поликлинику, кабинеты, туалеты. Провести ремонт входной зоны в отделение неотложной травматологической помощи.</p>	<p>1-3 квартал 2025г.</p>	<p>Инженер по эксплуатации зданий Гришкин И.Э.</p>		
<p>5</p>	<p>Дублировать надписи, знаков и иной текстовой графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>	<p>Обеспечить работоспособность кнопкой вызова медперсонала (Тифловывоз), тактильной плиткой для лиц с ограниченными возможностями по зрению и так же табличками, которые имеют нанесение рельефно-точечный язык Брайля для слепых и слабовидящих в соответствии с ГОСТом Р 56832-2015</p>	<p>1-4 квартал 2025г.</p>	<p>Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна</p>		

		«Шрифт Брайля. Требования и размеры», в пределах выделяемого финансирования.				
	Обеспечить доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений инвалидов.	для Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, в том числе с возможностью пользоваться и инвалидам-колясочникам.	1-4 квартал 2025г.	Инженер по эксплуатации зданий Гришкин И.Э.		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>						
6	Усовершенствовать работу КОЛЛ-центра и регистратуры.	Обеспечить неукоснительное соблюдение регламентов общения с пациентами, принципов медицинской этики и деонтологии работников медицинской организации при использовании	1-4квартал 2025г.	Главная медицинская сестра Шиянова Ольга Олеговна		

		дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы), с еженедельным аудио контролем через виртуальную АТС.				
	Соблюдать медицинским персоналом принципы медицинской этики и деонтологии непосредственно при оказании медицинской услуги.	Проведение занятий с медицинским персоналом по соблюдению принципов медицинской этики и деонтологии. Обучение медицинских сотрудников основным речевым модулям.	1 раз в квартал	Главная медицинская сестра Шиянова Ольга Олеговна Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
7.	Обеспечить формирование и развитие	Проведение аудитов, мониторингов, аналитики с целью	1 раз в квартал	Главный врач Б.Н.Капленкова		

	репутационной составляющей управления медицинской организации	формирования программ по нивелированию негатива и создания имиджа учреждения.		Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна Главная медицинская сестра Шиянова Ольга Олеговна		
	Улучшить навигацию в поликлинике, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями	Размещение информации по навигации в ключевых пунктах пребывания пациентов	3 квартал 2025 года	Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна Главная медицинская сестра Шиянова Ольга Олеговна		
	Работа по изучению удовлетворенности качества медицинских услуг населению	Продолжить активное привлечение пациентов для участия в анкетировании (на бумажных носителях и в интерактивном режиме).	Постоянно в течение года	Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна Главная медицинская сестра Шиянова Ольга Олеговна		
	Работа по повышению качества оказания медицинских услуг населению	Ежеквартальный анализ анкетирования с оценкой удовлетворенности	1-4 квартал 2025г.	Зам гл. врача по медицинской части Ксенофонтова Людмила Павловна		



		населения медицинскими услугами. Разработка управленческих решений по повышению качества медицинских услуг в учреждении		Заместитель главного врача по КЭР и работе со страховыми компаниями Хашхожев Мурат Муаедович Главная медицинская сестра Шиянова Ольга Олеговна		
	Размещение Q-кодов на официальном сайте на интерактивную форму анкетирования.	Размещение информации о данном виде анкетирования в новостной ленте на сайте организации.	1 квартал 2025г.	Начальник ИВЦ Пименова Ольга Викторовна		

Б.Н. Капленкова

Главный врач

