

*Отдел урмшм
Филип 22.08.23
И.Филипченко*

Отчет по исполнению плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»
(наименование организации)
за 2023 год

№ п/ п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе незави- симой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Плановый срок реализа- ции мероприя- тия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и долж- ности)	Сведения о ходе реализации мероприятия (*)	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактиче- ский срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	Поддерживать информа- цию о деятельности учреждения на инфор- мационных стендах и сайтах в актуальном со- стоянии и соответствии приказу МЗ РФ от 30 де- кабря 2014 г. № 956н «Об информации, необ- ходимой для проведения не-зависимой оценки ка- чества оказания услуг медицинскими органи- зациями, и требованиях к содержанию и форме	1.1. Регулярно, ежеквартально проводить аудит информации на официальном сайте ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» с целью актуализации сведений в соответствии приказу МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходи- мой для проведения не-зави- симой оценки качества оказа- ния услуг медицинскими орга- низациями, и требованиях к содержанию и форме предо- ставления информации о дея- тельности медицинских орга- низаций, размещаемой на офи- циальных сайтах МЗ РФ, орга- нов государственной власти	I, II, III, IV квартал 2023 года	Заместитель глав- ного врача по ОМР – Руденко И.А., начальнику отдела внутреннего кон- троля качества и безопасности меди- цинской деятельно- сти - Тутова Д.М., начальник отдела информатизации – Филипенко Е.А.	Проведен аудит информации на официальном сайте МРБ. Внесены корректировки по ак- туальным НПА. Обновлено в связи с кадровыми изменени- ями вакантные должности. Внесены изменения в графики и режимы работы структур- ных подразделений. При получении лицензии на осуществление медицинской деятельности вносятся данные на новые виды деятельности.	30.03.2023 22.06.2023 28.09.2023 21.04.2023 04.05.2023 12.07.2023 28.07.2023 25.08.2023 17.10.2023 04.12.2023 10.01.2023

	<p>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».</p>	<p>субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>1.2. При проведении административных обходов (согласно установленному графику), визитов, в том числе с участием специалистов отдела ВКК ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» проводить проверку наличие актуальной «немой» информации, перечню и требований к ней (установленной нормативными правовыми актами) на информационных стендах в структурных подразделениях МРБ.</p>	<p>Ежемесячно в течение 2023 года</p>	<p>Заместители главного врача, начальник отдела внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности - Тутова Д.М., кураторы территорий.</p>	<p>Обновлена информация по медицинской деятельности в разделе «Новости». Всего размещено на сайте 64 публикации</p> <p>Проведены административные обходы структурных подразделений ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»: - ФАП с. Ульяновка - УБ с. Побегайловка (амбулаторная служба) Информационные стенды частично требуют обновления информации. Выявленные недостатки устранены - Участковая больница с. Нагутское - ФАП х. Лысогорский - ФАП х. Перевальный - ФАП х. Лысогорский Наличие актуальной «немой» информации на информационных стендах актуализировано, не требует корректировки. -УБ с. Марьины Колодцы</p>	<p>01.02.2023 01.03.2023 03.04.2023 02.05.2023 01.06.2023 03.07.2023 01.08.2023 01.09.2023 02.10.2023 01.11.2023 01.12.2023</p> <p>30.05.2023</p> <p>01.07.2023</p> <p>31.05.2023</p> <p>01.06.2023</p>
--	--	---	---------------------------------------	---	--	---

Наличие актуальной «немой» информации на информационных стендах актуализировано, не требует корректировки.	26.07.2023
-УБ с. Гражданское	
Наличие актуальной «немой» информации на информационных стендах актуализировано, не требует корректировки.	
Расположение и полнота соответствует требованиям	
- УБ с. Прикумское	02.08.2023
Наличие актуальной «немой» информации на информационных стендах актуализировано, не требует корректировки.	
Расположение и полнота соответствует требованиям	
- ФАП п. Загорский	09.08.2023
- ФАП х. Славянский	
Информационные стенды частично требуют обновления информации.	31.08.2023
Выявленные недостатки	
устранены	16.08.2023
- УБ с. Побегайловка (стационар)	
Информационные стенды частично требуют обновления информации.	
Выявленные недостатки	
устранены	04.09.2023
Проверка ВКК и БМД:	
-Поликлиника	01.09.2023
Информационные стенды по платным услугам частично	

					<p>требуют обновления информации.</p> <p>Выявленные недостатки устранены</p> <p>- Стационар</p> <p>Информационные стенды по платным услугам частично требуют обновления информации.</p> <p>Выявленные недостатки устранены</p>	<p>10.09.2023</p> <p>07.09.2023</p> <p>10.09.2023</p>
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.	<p>Продолжить совершенствование качества условий и доступности предоставления медицинской помощи пациентам в МО.</p>	<p>2.1. Обеспечение в структурных подразделениях ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» комфортных условий оказания медицинских услуг.</p> <p>– Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p> <p>– Доступность питьевой воды.</p> <p>Санитарное состояние помещений и прилегающих территорий</p>	<p>В течение 2023 года</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе- Герасимова Е.В., заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., начальник административно – хозяйственной части Щелкунов В.Г.</p>	<p>Санитарные комнаты убираются согласно графику, каждые 2 часа. При необходимости, в случае выявления нарушения санитарного состояния. Для уборки туалетов используются дезинфицирующие средства и специально выделенная ветошь. Запас уборочного инвентаря и моющих средств имеется в достаточном количестве из расчета на 3 месяца. Средства личной гигиены пополняются в санитарных комнатах ежедневно утром.</p> <p>Проведены субботники по уборке прилегающей территории.</p>	<p>Ежемесячный контроль</p> <p>10.01.2023</p> <p>01.02.2023</p> <p>01.03.2023</p> <p>03.04.2023</p> <p>02.05.2023</p> <p>01.06.2023</p> <p>03.07.2023</p> <p>01.08.2023</p> <p>01.09.2023</p> <p>02.10.2023</p> <p>01.11.2023</p> <p>01.12.2023</p> <p>24.03.2023</p> <p>15.04.2023</p> <p>13.05.2023</p> <p>24.06.2023</p>

				29.07.2023 26.08.2023 23.09.2023 11.11.2023
			В структурных подразделениях ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» размещены кулеры с питьевой водой или бутилированная вода с одноразовой посудой.	27.12.2023 05.12.2023 15.10.2023 15.08.2023 15.11.2023 10.08.2023 20.08.2023
			Объекты капитального строительства, в отношении которых завершены капитальные ремонты в рамках программы «Модернизация первичного звена здравоохранения» в 2023 г:	
			- Поликлиника №2, г. Минеральные Воды, ул. Железноводская, 26а	27.12.2023
			- Участковая больница с. Марьины Колодцы, ул. Зеленая, 22	05.12.2023
			- Врачебная амбулатория с. Легокумка, ул. Мостовая, 2	15.10.2023 15.08.2023
			- Врачебная амбулатория с. Розовка, ул. Апанасенко, 88	
			- Врачебная амбулатория с. Канглы ул. М. Джагиля, 96	15.11.2023
			- Фельдшерско-акушерский пункт с. Бородыновка, ул. Железнодорожная, 6	10.08.2023

		<p>2.2. Обеспечить доступность записи на прием к врачу в соответствии и соблюдении Постановления Правительства Ставропольского края от 30 декабря 2021 г. N 713-п "Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской</p>	<p>Ежедневно в течение 2023 года</p>	<p>Заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая поликлиникой Коротчева Н.Н.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Фельдшерско-акушерский пункт х. Садовый, ул. Ленина, 24а - Фельдшерско-акушерский пункт х. Перевальный, ул. Горбань, 22 - Фельдшерско-акушерский пункт п. Кумской, ул. 70 Лет Октября, 7 <p>Возведенные (модульные конструкции) в рамках программы «Модернизация первичного звена здравоохранения» в 2023г:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Фельдшерско-акушерский пункт п. Фруктовый, ул. Менделеева, 1Б - Фельдшерско-акушерский пункт п. Нижнебалковский, ул. Грибоедова, 2А - Фельдшерско-акушерский пункт х. Старотарский, ул. Дорожная, 9 <p>Внесены актуальные данные врачей по МО с доступным расписанием на ЕПГУ. Выделены конкурентные слоты доступных для любого источника записи, приоритет ЕПГУ (не менее 60%).</p>	<ul style="list-style-type: none"> 20.08.2023 20.07.2023 25.07.2023 27.07.2023 20.07.2023 20.08.2023 10.01.2023 01.02.2023 01.03.2023 03.04.2023 02.05.2023 01.06.2023 03.07.2023 01.08.2023 01.09.2023 02.10.2023
--	--	---	--------------------------------------	---	--	--

	<p>помощи на территории Ставропольского края на 2022 год и плановый период 2023 и 2024 годов" п. 28 «Срок ожидания приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет не более 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию», всеми доступными способами связи: инфомат, регистратура, zdrav26.ru; интернет-портал медицина-онлайн.рф, колл-центр, с проведением контрольных «закупок» возможности записи на прием к врачу.</p>		<p>В социальных сетях ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» проведено информирование населения об источниках записи на прием к врачу всеми способами, преимущества записи через ЕПГУ. Ссылки на публикации:</p> <p>https://t.me/Mvbol_ru/1485</p> <p>https://t.me/Mvbol_ru/1576</p> <p>https://t.me/Mvbol_ru/1623</p> <p>https://t.me/Mvbol_ru/1944</p> <p>https://t.me/Mvbol_ru/2339</p> <p>https://t.me/Mvbol_ru/2481</p> <p>https://vk.com/public155287147?w=wall-155287147_650</p> <p>https://vk.com/public155287147?w=wall-155287147_482</p> <p>https://vk.com/public155287147?w=wall-155287147_353</p> <p>https://vk.com/public155287147?w=wall-155287147_249</p>	<p>01.11.2023 01.12.2023</p> <p>23.03.2023</p> <p>11.04.2023</p> <p>26.04.2023</p> <p>09.07.2023</p> <p>09.10.2023</p> <p>29.11.2023</p> <p>09.10.2023</p> <p>12.07.2023</p> <p>26.04.2023</p> <p>16.01.2023</p>
--	---	--	--	--

https://vk.com/public155287147?w=wall-155287147_244

11.01.2023

Запись на прием к врачам осуществляется посредством: как телефонной записи, непосредственного обращения в регистратуру, но основная тенденция записи к врачу в рамках цифровизации отрасли здравоохранения, осуществляется электронно, через ЕПГУ, интернет-портала медицина-онлайн.рф

I квартале – обеспечена запись пациентов

Источник записи на прием	I кв	
	абс	%
АРМ медицинского работника	31523	39,7
Инфомат в ЛПУ	103	0,1
Колл-центр	21533	27,2
ЛПУ. Регистратура	16465	20,7
Портал "Медицина ИТ"	969	1,2
Портал РФ ЕГИСЗ	5220	6,7
Портал госуслуг	3466	4,4

29.03.2023

Итого	79279	100
--------------	--------------	------------

II квартале – обеспечена запись пациентов

Источник записи на прием	2 кв	
	абс	%
АРМ медицинского работника	32420	40,3
Инфомат в ЛПУ	98	0,1
Колл-центр	22503	27,9
ЛПУ. Регистратура	14287	17,8
Портал "Медицина ИТ"	1760	2,3
Портал РФ ЕГИСЗ	5608	7,0
Портал госуслуг	3729	4,6
Итого	80405	100

03.07.2023

III квартале- обеспечена запись пациентов

Источник записи на прием	3 кв	
	абс	%
АРМ медицинского работника	33541	41,9
Инфомат в ЛПУ	86	0,1

01.10.2023

Колл-центр	22001	27,5
ЛПУ. Регистра-тура	13540	16,9
Портал "Медицина ИТ"	1132	1,5
Портал РФ ЕГИСЗ	5682	7,1
Портал госуслуг	4001	5,0
Итого	79983	100

IV квартале обеспечена запись пациентов

Источник записи на прием	4 кв	
	абс	%
АРМ медицинского работника	42272	47,9
Инфомат в ЛПУ	116	0,1
Колл-центр	21980	24,9
ЛПУ. Регистра-тура	10756	12,2
Портал "Медицина ИТ"	2280	2,7
Портал РФ ЕГИСЗ	5874	6,7

27.12.2023

					<table border="1" data-bbox="1444 194 1822 316"> <tr> <td>Портал госуслуг</td> <td>4881</td> <td>5,5</td> </tr> <tr> <td>Итог</td> <td>88159</td> <td>100</td> </tr> </table> <p data-bbox="1444 349 1871 1177">За год зарегистрировано 327826 записей на прием к врачу (все источники). Если на начало года через регистратуру записано 20,7 %, то на конец года этот показатель составляет 12,2 %. Приоритет отдается записи через портал «Медицина IT» и ГОСУСЛУГИ. Запись через портал «Медицина IT» в конце 2023 года выросла на 55,5 % и составила 2,7 % против 1,2 % в 1 квартале. Запись через портал ГОСУСЛУГИ в конце 2023 года выросла так же на 20,0 % и составила 5,5 % против 4,4 % в 1 квартале. Увеличилась возможность записи пациентов для повторных приемов через личный кабинет врача на 17 % в течении года, и составила в конце 47,9 % против 39,7 в 1 квартале.</p>	Портал госуслуг	4881	5,5	Итог	88159	100	
Портал госуслуг	4881	5,5										
Итог	88159	100										

III. Доступность услуг для инвалидов

3.		3.1. Контроль за обеспечением территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	В течение 2023 года	Заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель глав-	Приобрели в стационар районной больницы для обеспечения маломобильных пациентов 1 кресло-коляску, в поликлинику - 2 кресло-коляски	15.05.2023 15.12.2023
----	--	---	---------------------	---	--	--------------------------

		<p>- наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</p> <p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, включая:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдо переводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- наличие возможности сопровождения инвалида работни-</p>	<p>Май 2023 года ввод в эксплуатацию туалета для инвалидов на 1 этаже поликлинике.</p> <p>В течении 2023 года</p>	<p>ного врача по лечебной работе- Герасимова Е.В., заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая поликлиникой Коротчева Н.Н.</p> <p>Заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель главного врача по лечебной работе- Герасимова Е.В., заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая поликлиникой Коротчева Н.Н.</p>	<p>1 тележку – каталку в стационар районной больницы.</p> <p>В поликлинике в рамках ремонта по программе «Модернизация первичного звена здравоохранения» запланирован и введен в эксплуатацию санузел для маломобильных пациентов.</p> <p>Обновлен договор по представлению услуг сурдо и тифло – переводчика.</p> <p>В каждом структурном подразделении определено ответственное лицо по работе с маломобильными пациентами (сопровождение).</p> <p>Официальный сайт ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» имеет альтернативную версию для слабовидящих людей.</p> <p>Информационные вывески на входах в структурные подразделения дублируют надписи, знаки и выполнены рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>Поликлиника ФАП х. Славянский Фап. х. Сухая Падина Фап с Орбельяновка - врачебная амбулатория п. Анджиевский</p>	<p>20.11.2023</p> <p>30.05.2023</p> <p>09.01.2023</p> <p>20.02.2023 15.05.2023 20.04.2023 20.08.2023</p>
--	--	---	---	---	---	--

		ками медицинской организации, обеспечение работы «КНОПКИ ВЫЗОВА» медицинского персонала; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.			<p>Всего на территории МГО проживает 10303 инвалида и 623 детей – инвалидов.</p> <p>В ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» организована патронажная паллиативная помощь инвалидам и маломобильным гражданам.</p> <p>Осмотрено на дому:</p> <p>I квартале – взрослых 482 чел. Детей – 98 чел.</p> <p>II квартале – взрослых 538 чел. Детей – 106 чел.</p> <p>III квартале – взрослых 564 чел. Детей – 121 чел.</p> <p>IV квартале взрослых 601 чел. Детей – 130 чел.</p> <p>В течении года осмотрено с выездом на дому - 2185 (21,2%) человек взрослого населения и 455 (73,0%) детей - инвалидов</p>	<p>29.03.2023</p> <p>03.07.2023</p> <p>01.10.2023</p> <p>27.12.2023</p>
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
4.	Обеспечить неукоснительное соблюдение сотрудниками МО принципов вежливости и доброжелательности, в т.ч. при использовании дистанционных методов взаимодействия (кол-центр, телефон и др).	4.1. Ежеквартально проводить занятия по соблюдению этики и деонтологии с медицинскими работниками, а также работниками структурных подразделений, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов.		Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заместитель главного врача по ПР – Скрипниченко Г.В., заместитель главного врача по ле-	<p>Проведены занятия</p> <p>Темы занятий:</p> <p>– «Коммуникативные стандарты», аудитория – амбулаторная служба: сотрудники поликлиники, врачебных амбулаторий и участковых больниц, количество – 16 чел.;</p>	10.01.2023

				<p>чебной работе- Герасимова Е.В., заместитель главного врача по детству - Белоцкая В.А., заведующая поликлиникой Коротчева Н.Н.</p>	<p>– «Поведение медицинского работника при общении с пациентом вне и во время выполнения должностных обязанностей» аудитория – амбулаторная служба: сотрудники поликлиники, врачебных амбулаторий и участковых больниц, количество – 18 чел.;</p> <p>– «Сестринская этика и деонтология» аудитория – старшие медицинские сестры и медицинские сестры отделений стационар, количество – 33 чел.;</p> <p>– «Соблюдение этики и деонтологии при общении с пациентами» аудитория – амбулаторная служба: сотрудники поликлиники, врачебных амбулаторий и участковых больниц, количество – 21 чел.; .</p>	<p>13.04.2023</p> <p>20.09.2023</p> <p>18.10.2023</p>
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях	5.1. Ежеквартально проводить анкетирование с целью изучения мнения и оценки удовлетворенности оказания медицинской помощи в соответствии с приказом министерства здравоохранения РФ от 13.07.2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказа-	I, II, III, IV квартал 2023 года	Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая ОМО – Ситникова Н.И.	<p>Проведено анкетирование с целью изучения мнения и оценки удовлетворенности оказания медицинской помощи в соответствии с приказом МЗРФ от 13.07.2018 г. № 442</p> <p>В структурных подразделениях имеются стенды по НОК, анкеты.</p> <p>Всего приняло участие в голосовании 3766 респондентов</p>	<p>29.03.2023</p> <p>03.07.2023</p> <p>01.10.2023</p> <p>27.12.2023</p>

		<p>ния услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет"». Свод данных по анкетированию предоставлять главному врачу, проводить обсуждение итогов на собраниях и совещаниях МО с принятием мер реагирования.</p>		<p>I квартале -919 чел. Остались удовлетворены оказанными услугами 99,0% (910 чел.) 9 чел или 0,9% не удовлетворены услугами. Основные проблемные вопросы: - нет санитарной комнаты для инвалидов Решено: отремонтирован санузел для маломобильных пациентов на 1 этаже в поликлинике. - Не смогли записаться к врачу. Решено Выделены конкурентные слоты доступные для любого источника записи, приоритет ЕПГУ (не менее 60%) II квартале -884 человек Остались удовлетворены оказанными услугами 99,4% (884 чел.) 5 чел. или 0, 5% не удовлетворены услугами. Основные проблемные вопросы: - установить дополнительные поручни на ступеньках поликлиники Решено: установлены дополнительные поручни</p> <p>III квартале- 1004 чел</p>	<p>30.03.2023</p> <p>30.05.2023</p> <p>05.06.2023</p>
--	--	--	--	---	---

--	--	--	--

<p>Остались удовлетворены оказанными услугами 99,4% (998 чел.) 7 чел. или 0, 7% не удовлетворены услугами. Основные проблемные вопросы: - не достаточно информации на стенде платных услуг Решено: информация актуализирована</p>	07.09.2023
<p>- гигиеническое состояние санитарных помещений травматологического отделения стационара районной больницы Решено: проведен косметический ремонт с заменой сантехники</p>	26.09.2023
<p>IV квартале – 947 чел. Остались удовлетворены оказанными услугами 99,3% 6 чел или 0,6 % не удовлетворены услугами. Основные проблемные вопросы: -Не смогли записаться к врачу. Решено: в автоматическом режиме переведены неконкурентные слоты в конкурентные в случае их не востребованности</p>	18.10.2023
<p>-Не достаточное количество тележек – каталок в приемном отделении стационара</p>	20.11.2023

		<p>5.2. Активно привлекать население к участию в НОК с популяризацией интерактивного анкетирования, путем размещения информации через социальные сети, СМИ.</p>	<p>Ежемесячно, постоянно в течение 2023 года</p>	<p>Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., специалист по маркетингу- Ткачева Л.Б.</p>	<p>Решено: приобретена тележка – каталка для приемного отделения стационара</p> <p>В социальных сетях ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» размещена информация для привлечения населения к участию в НОК: (ссылка на публикации)</p> <p>https://t.me/Mvbol_ru/1471 https://t.me/Mvbol_ru/734 https://vk.com/public155287147?w=wall-155287147_337 https://vk.com/public155287147?w=wall-155287147_132 155287147_457239151%2Fal https://t.me/Mvbol_ru/2694 https://ok.ru/group/70000003709211/topic/15594837227113</p> <p>Проведен анализ жалоб по НОК: I квартале - 3 обращения По вопросам очереди в регистратуру поликлиники. Увеличено количество медицинских регистраторов, разделены потоки, выделен администратор для работы в зале. II квартале -2 обращения По вопросу этики и деонтологии. Проведены семинарские занятия с сотрудниками.</p>	<p>18.03.2023 18.01.2023 18.04.2023 20.02.2023 15.06.2023 12.09.2023 10.11.2023</p> <p>29.03.2023</p> <p>03.07.2023</p>
		<p>5.3. Регулярно проводить анализ поступивших обращений в ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» для принятия управленческих решений.</p>	<p>Ежеквартально в течение 2023 года</p>	<p>Заместитель главного врача по ОМР – Руденко И.А., заведующая организационно методическим отделом Ситникова Н.И.</p>		

				III квартале- 1 обращения По вопросу этики и деонтологии. Проведены семинарские занятия с сотрудниками. IV квартале – 1 обращение, о гигиеническом состоянии санитарной комнаты на 4 этаже поликлиники. Проведена контрольная проверка, причины выявлены, устранены	01.10.2023 27.12.2023
--	--	--	--	---	------------------------------

Заключение: в результате реализации плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценке качества оказания услуг достигнуты мониторируемые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в ГБУЗ СК «Минераловодская РБ». Соответствует информация о деятельности организации размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и требованиям установленным нормативными актами. Обеспечены комфортные условия для оказания услуг пациентам. Организована доступность записи на прием любыми доступными способами записи, в приоритете электронная запись. Обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами. Усилен контроль за соблюдением удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью медицинских работников. Регулярно проводится анкетирование пациентов, для административного реагирования и принятия управленческих решений с целью удовлетворенности условиями оказания услуг. Все перечисленные мероприятия позволили повысить удовлетворенность населения оказанными услугами.

Главный врач



И.И. Ершова

Исполнитель:
Руденко И.А.
(87922) 6-78-87
Тутова Д.М.
(87922) 6-78-82