

Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края
«Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»
За 2 квартал 2026 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Наименование мероприятия по устранению выявленных недостатков, в независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг	Плановый срок реализации Меропрития	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о реализации мероприятия (*)	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Привести информацию о деятельности учреждения на информационном стендах и на сайте в соответствии с Приказом МЗ РФ от 13.03.2025г. №118н «Об информации, необходимой для	1. Поддерживать актуальность информации и проводить аудит соответствия. Обеспечить регулярное обновление данных о свободных вакансиях медицинских работников на сайте учреждения, внести соответствующие изменения о вакансиях на сайте	12.01.2026г.	Системный администратор Лосев П.С. Специалист по персоналу Баранчук А.В.	Приказ №20 от 12.01.2026	12.01.2026
	Актуализирована и размещена на официальном сайте и информационном стендах поликлиники и ее подразделениях информация				

<p>проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме представления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и обеспечить постоянный контроль за своевременностью</p>	<p>2.Продолжить развивать каналы обратной связи для</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О.</p>	<p>Проведен аудит соответствия информации, размещенной на сайте и на стендах по состоянию на текущий период информации актуальна</p>	<p>31.03.2026</p>
<p>проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме представления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и обеспечить постоянный контроль за своевременностью</p>	<p>2.Продолжить развивать каналы обратной связи для</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Системный администратор</p>	<p>Проведен аудит соответствия информации, размещенной на сайте и на стендах по состоянию на текущий период информации актуальна</p>	<p>31.03.2026</p>

ее обновления.	взаимодействия, как внутренние, так и внешние.		тор Лосев П.С.	проконтролированы каналы связи, как внутренние, так и внешние, информация своевременно обновляется	
			Системный администратор Лосев П.С.	Проведен аудит соответствия: проконтролированы каналы связи, как внутренние, так и внешние, информация своевременно обновляется	29.05.2026

II. Комфортность условий предоставления услуг

Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; доступность записи на прием к врачу (по телефону медицинской	1. Обеспечить доступность записи на прием к врачу по телефону, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию	постоянно по мере необходимости	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.	Приказ №20 от 12.01.2026 Обеспечена доступность записи на прием к врачу по телефону, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет на официальном сайте ГБУЗ СК	12.01.2026
--	---	---------------------------------	--	--	------------

<p>организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию.</p> <p>Повысить комфортность условий предоставления услуг</p>		<p>контроль ежеквартально</p>	<p>Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.</p>	<p>«КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию</p> <p>Проведен аудит соответствия - проконтролирована доступность записи на прием к врачу по телефону, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию- запись доступна</p> <p>Проведен аудит соответствия - проконтролирована</p>	<p>31.03.2026</p> <p>29.05.2026</p>
---	--	-------------------------------	--	--	-------------------------------------

	<p>2. Следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д. 7, Широкая д. 24</p> <p>3. Провести косметический ремонт в холле перед</p>		<p>врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.</p> <p>Начальник хозяйственного ого отдела Лафазан Д.А.</p> <p>Начальник хозяйственного ого отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>Доступность записи на прием к врачу по телефону, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию- запись доступна</p> <p>2. Кулер в исправном состоянии. Производятся своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д. 7, Широкая д. 24</p> <p>3. Проведен косметический ремонт в холле</p>	<p>31.03.2026</p> <p>Январь 2026г.</p>
--	--	--	--	--	--

	Медицинскими кабинетами по адресу: Курортный б-р, д.7	Июнь 2026г.	ого отдела Лафазан Д.А.	перед медицинскими кабинетами по адресу: Широкая, д.24 ул.	
	4.Провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: ул. Широкая, д.24	Январь 2026г.	Начальник хозяйственн ого отдела Лафазан Д.А.	4.Проведен косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: Широкая, д.24 ул.	Май 2026

III. Доступность услуг для инвалидов

Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме	Обеспечить прием пациентов с ограниченными возможностями и продолжить контроль за работой по приему кабинета №10 пациентов с ограниченными возможностями по адресу ул. Широкая, д.24, обеспечить наличие инвалидной коляски, обеспечить кнопки вызова персонала	Контроль ежекварталь но	Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Приказ №20 от 12.01.2026 Обеспечен прием пациентов с ограниченными возможностями, обеспечено наличие инвалидной коляски, кнопки вызова персонала	12.01.2026
			Зав.тер. отд. №2 Гейвандов	Проверена возможность беспрепятствен-	30.03.2026

				Ю.Г.	ного приема пациентов с ограниченными возможностями за I квартал 2026г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 10 человек.	01.06.2026
				Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Проверена возможность беспрепятствен- ного приема пациентов с ограниченными возможностями за I квартал 2026г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 13 человек.	

IV. Добросовестность, вежливость работников медицинской организации

1.Обеспечить соблюдение этических норм, включающих себя добросовестность	1.Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по отработке	1.22 января 2026г	Мед. сестра Шмайло О.С.	Приказ №20 от 12.01.2026	Проведены тренинги со средним	22.01.2026
--	---	-------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------------	------------

	и	и	с		
<p>НОСТЬ вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию.</p>	<p>и навыков пациентами</p>	<p>обращения</p>	<p>с</p>	<p>Медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. Тема: «Правила работы при оказании услуг лицам с ограниченными способностями», проведен инструктаж</p>	<p>01.06.2026</p>
<p>2. Обеспечить соблюдение этических деонтологических норм, включающих в себя</p>	<p>2. Проводить занятия по этике и деонтологии врачей при общении с пациентами</p>	<p>регулярно по соблюдению врачей</p>	<p>2.19 января 2026г. Далее каждое полугодие</p>	<p>2. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>2. Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами,</p> <p>19.01.2026</p>

			тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	человек. Тема тренинга: «Обработка речевых навыков общения при устном обращении пациентов»	
--	--	--	-----------------------------------	---	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1.Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организацией в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг, повысить имидж медицинского учреждения СК (ГБУЗ СК КГСП)	1.Обеспечить переход сотрудников учреждения на использование национального мессенджера (МАХ) для мгновенного обмена сообщениями в целях коммуникаций для 100% работников учреждения.	12.01.2026г.	Системный администратор Лосев П.С.	Приказ №20 от 12.01.2026 Обеспечен переход сотрудников на использование национального мессенджера (МАХ) для мгновенного обмена сообщениями в целях работы работников учреждения.	12.01.2026
	2.Продолжить вести социальную страницу в ВК,	Контроль ежекварталь	Системный администратор	Проведен аудит соответствия-	30.03.2026

	<p>МАХ.</p> <p>3. Размещать благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ .</p>	<p>но</p> <p>Контроль ежекварталь но</p>	<p>тор</p> <p>Досев П.С.</p> <p>тор</p> <p>Досев П.С.</p>	<p>проконтролирова-но состояние социальных страниц в ВК, МАХ. Социальные страницы активны</p> <p>Проведен аудит соответствия-проконтролирова-но состояние социальных страниц в ВК, МАХ. Социальные страницы активны</p> <p>Проведен аудит соответствия-проконтролирова-но состояние социальных страниц- Размещены актуальные благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ .</p>	<p>28.05.2026</p> <p>30.03.2026</p> <p>29.05.2026</p>
<p>Системный административный</p>	<p>Проведен аудит соответствия-</p>	<p>29.05.2026</p>			

				тор Досев П.С.	проконтролирова- но состояние социальных страниц- Размещены актуальные благодарности врачам социальной сети ВК, МАХ.	
	2. Улучшить навигацию в Медицинской организации, указывающую расположение Ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	Продублировать таблички «Регистратура» и Касса» табличками Браилля по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	февраль 2026г	Начальник хозяйственн о-го отдела Дафазан Д.А.	Приказ №20 от 12.01.2026 Продублированы таблички «Регистратура» и Касса» табличками Браилля по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	20.02.2026г
	3. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в Медицинской	Обеспечить проведение анализа жалоб и обращений на условия оказания услуг в учреждении	Ежеквар- тально	Комиссия по ВККИБМД Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С.	Приказ №20 от 12.01.2026 Обеспечено проведение анализа жалоб и обращений на условия	12.01.2026

<p>организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг.</p>			<p>Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>оказания услуг в учреждении</p> <p>Проведен анализ жалоб комиссией по внутреннем контролю качества и безопасности медицинской деятельности совместно с комиссией ВК, за 1 квартал зафиксирована 1 жалоба</p>	<p>31.03.2026</p>
<p>4.Обеспечить наличие анкет для анкетирования</p>	<p>1.Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на</p>	<p>12 января 2026г</p>	<p>Зав. тер. отд. №1 Каграманов</p>	<p>Активирована работа по привлечению</p>	<p>12.01.2026</p>
			<p>Комиссия по ВККИБМД Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>Проведен анализ жалоб комиссией по внутреннем контролю качества и безопасности медицинской деятельности совместно с комиссией ВК, за 6 месяцев зафиксирована 1 жалоба</p>	<p>01.06.2026</p>

<p>пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и QR-кода, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.</p>	<p>предмет удовлетворенности</p>	<p>далее постоянно</p>	<p>Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности.</p>	<p>30.03.2026</p>
<p>2.Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>Далее ежеквартально</p>	<p>Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>проведен аудит соответствии- Обеспечено наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>12.01.2026</p>	<p>12 января</p>
<p>12 января</p>	<p>Системный</p>	<p>Размещена</p>	<p>на</p>	<p>12.01.2026</p>	<p></p>

		3. Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код	2026г	администра-тор Досев П.С.	официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код	
5. Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях. Ответственным лицам, не реже 1 раза в квартал, проводить обсуждение итогов на собраниях и совещаниях, с принятием мер		1. Обеспечить сбор и просмотр анкет в отделе каждый месяц.	Ежемесячно	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Обеспечен сбор и просмотр анкет в отделе каждый месяц.	30.01.2026 27.02.2026 30.03.2026 30.04.2026 29.05.2026 30.06.2026
	2. Обеспечить проведение анализа и обсуждение итогов на заседании комиссии по ВККиБМД, разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом	Ежеквар-тально	Члены комиссии по ВККиБМД	Проведен анализ анкет на бумажном носителе и разработка корректирующих мероприятий за I квартал 2025г. В	30.03.2026	

			<p>Члены комиссии по ВККИБМД</p>	<p>анкетировании участвовали 210 человек, в среднем удовлетворенность составила 80%</p>	<p>Проведен анализ анкет на бумажном носителе и разработка корректирующих мероприятий за 6 месяцев 2025г. В анкетировании участвовали 396 человек, в среднем удовлетворенность составила 85%</p>
--	--	--	----------------------------------	---	--



Чекунов А.А

Исполнитель
Заместитель главного врача
по медицинской части
Степанова С.О.
8 (87937) 3-31-10