

## 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 1 квартал 2026 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	Фактически срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
1	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах и на сайте в соответствии с Приказом МЗ РФ от 13.03.2025г. №118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества	1. Поддерживать актуальность информации и проводить аудит соответствия. Обеспечить регулярное обновление данных о свободных вакансиях работников на сайте учреждения, внести соответствующие изменения о вакансиях на сайте	12.01.2026г.	Приказ №20 от 12.01.2026  Системный администратор-тор Лосев П.С. Специалист по персоналу Баранчук А.В.	1. Актуализирована и размещена на официальном сайте и информацион-ных стендах поликлиники и ее подразделениях информация	12.01.2026
		2. Проконтролирован а актуальность информации на сайте и на стендах по состоянию на текущий период,				31.03.2026

<p>оказания услуг медицинскими организациями, и требованиями к содержанию и форме предоставления 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 ее обновления.</p>	<p>2.Продолжить развивать каналы обратной связи для взаимодействия, как внутренние, так и внешние.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026 Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Досев П.С.</p>	<p>информация актуальна  Проконтролированы каналы связи, как внутренние, так и внешние</p>	<p>31.03.2026</p>
---	--	----------------------	---	--	-------------------

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Обеспечить Медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; доступность записи на прием к врачу (по телефону Медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Медицинской организации, на портале государственных услуг, при обращении в Медицинскую организацию. <b>Повысить комфортность</b></p>	<p>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</p>	<p>постоянно по мере необходимости</p> <p>контроль ежеквартально</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026</p> <p>Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор-тор Посев П.С.</p>	<p>1. Обеспечена 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</p> <p>Проконтролирована доступность записи на прием к врачу по телефону, через кол-центр, с использованием</p>	<p>12.01.2026</p> <p>31.03.2026</p>
---	--	--	--	--	-------------------------------------

<p>условий предоставления услуг</p>	<p>2. Следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>Контроль ежекварталь но</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026 Начальник хозяйственно-го отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>информационно - телекоммуникац ионной сети «интернет на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственны х услуг, при обращении в медицинскую организацию</p>	<p>31.03.2026</p>
<p>3. Провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: Курортный б-р, д.7</p>	<p>Июнь 2026г.</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026 Начальник хозяйственно-го отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>2. Кулер в исправном состоянии. Производятся своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>Январь 2026г.</p>	<p>Январь 2026г.</p>
<p>4. Провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: ул. Широкая, д.24</p>	<p>Январь 2026г.</p>	<p>Начальник хозяйственно-го отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>Январь 2026г.</p>	<p>Январь 2026г.</p>	<p>Январь 2026г.</p>

					Проведен косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: ул. Широкая, д.24	
--	--	--	--	--	--	--

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	Приказ №20 от 12.01.2026 Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Обеспечен прием пациентов с ограниченными возможностями кабинетов и №10 за I квартал 2026г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 10 человек.	30.03.2026
--	---	-------------------------	--	--	------------

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

<p>Обеспечить соблюдение этических норм, включающих себя Доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, сопровождающих работников) по обработке навыков обращения с пациентами</p>	<p>1. Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по обработке навыков обращения с пациентами</p>	<p>1.22 января 2026г Далее каждое полугодие</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026 1.Мед. сестра Шмайло О.С.</p>	<p>1. Проведены тренинги со средним медицинским персоналом, присутствовал и 14 человек.</p>	<p>22.01.2026</p>
<p>сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость,</p>	<p>2. Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами</p>	<p>2.19 января 2026г. Далее каждое полугодие</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026 2.Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>2. Проведены занятия по соблюдению этики деонтологии врачей с пациентами, присутствовал и 34 человека.</p>	<p>19.01.2026</p>

<p>Медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание Медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя Доброжелательность и вежливость, работниками Медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с покупателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы)</p>	<p>3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>3. 20 января 2026г. Далее каждое полугодие</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026 3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>3.Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовал и 5 человек</p>	<p>20.01.2026</p>
---	---	---	---	--	-------------------

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>1 1. Обеспечить формирование и развитие репутационной</p>	<p>1. Обеспечить переход сотрудников учреждения на использование национального мессенджера</p>	<p>12.01.2026г. Приказ №20 от 12.01.2026 Системный администратор</p>	<p>Обеспечен переход сотрудников учреждения на</p>	<p>12.01.2026</p>
--	--	--	--	-------------------

	составляющей Управления Медицинской организации целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг, повысить имидж Медицинского учреждения СК (ГБУЗ СК КГСП)	(МАХ) для мгновенного обмена сообщениями в целях рабочих коммуникаций для 100% работников учреждения.	Контроль ежекварталь но	Системный администратор Досев П.С.	использование национального мессенджера (МАХ) для мгновенного обмена сообщениями в целях рабочих коммуникаций для 100% работников учреждения. Проконтролир ова-но состояние социальных страниц в ВК, МАХ.	12.01.2026
	3. Разместить благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ.		Контроль ежекварталь но	Системный администратор Досев П.С.	Размещены благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ	30.01.2026
2	2. Улучшить навигацию в Медицинской организации,	Продублировать таблички «Регистратура» и «Касса» табличками Брайля по адресам: Курортный бульвар	февраль 2026г	Приказ №20 от 12.01.2026 Начальник хозяйственно-го	Продублирова ны таблички «Регистратура » и «Касса»	20.02.2026г

	<p>указывающую расположение пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению</p>	<p>д. 7, Широкая д. 24</p>	<p>отдела Лафазан Д.А.</p>	<p>табличками Браили по адресам: Курортный бульвар д. 7, Широкая д. 24</p>	
<p>3. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в Медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг.</p>	<p>Обеспечить проведение анализа жалоб и обращений на услуги оказания услуг в учреждении</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026  Комиссия по ВКЖБМД Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>Обеспечено проведение анализа жалоб и обращений на условия оказания услуг в учреждении</p>	<p>Проведен анализ 31.03.26</p>
<p>4. Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора</p>	<p>1. Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности</p>	<p>12 января 2026г  Далее ежеквартально</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026  Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2</p>	<p>Активирована работа по привлечению пациентов для участия в анкетировании</p>	<p>12.01.2026</p>

	<p>заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и Q-кода, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.</p>	<p>Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p> <p>2. Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код</p>	<p>12 января 2026г Далее ежеквартально</p>	<p>Гейвандов Ю.Г.  администратор Досев П.С.</p>	<p>на предмет удовлетворенности.</p> <p>Обеспечено наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. Размещена на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код</p>	<p>12.01.2026 30.03.2026 12.01.2026 30.03.2026</p>
<p>5</p>	<p>5. Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях. Ответственным лицам, не реже 1 раза в квартал, проводить</p>	<p>1. Обеспечить сбор и просмотр анкет в отделе каждый месяц.</p>	<p>Ежемесячно</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026 Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>1. Обеспечен сбор и просмотр анкет в отделе каждый месяц.</p>	<p>30.01.2026 27.02.2026 30.03.2026</p>

<p>обсуждение итогов на собраниях и совещаниях, с принятием мер</p>	<p>2. обеспечить проведение анализа и обсуждение итогов на заседании комиссии по ВККИБМД, разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Члены комиссии по ВККИБМД</p>	<p>Проведен анализ анкет на бумажном носителе и разработка корректирующих мероприятий за I квартал 2026г. В анкетировании участвовали 210 человек, в среднем удовлетворенность составила 80%</p>	<p>30.03.2026</p>
---	--	----------------------	----------------------------------	--	-------------------

Главный врач

Чекунов А.А

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

