

УТВЕРЖДАЮ:
 Министр здравоохранения
 Ставропольского края
 Ю.В. Литвинов

«30»



ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
 условий оказания медицинских услуг
 государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края
 «Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»
 на 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	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах в соответствии с Приказом МЗ РФ от 13.03.2025г. №118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой	<p>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</p> <p>2.Продолжить развивать каналы обратной связи для взаимодействия, как внутренние, так и внешние.</p>	<p>12.01.2026г. Далее ежеквартально</p> <p>ежеквартально</p>	<p>Системный администратор Лосев П.С. Специалист по персоналу Баранчук А.В.</p> <p>Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор</p>		

	<p>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>3.Актуализировать и поддерживать уже созданные аккаунты (персональные страницы) в социальных сетях (ВК, МАХ).</p>	<p>ежеквартально</p>	<p>Лосев П.С. Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.</p>		
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>						
<p>1</p>	<p>Обеспечить в 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. Повысить комфортность условий предоставления услуг</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 2.Следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 3.Провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: Курортный б-р, д.7 4. Провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: ул. Широкая, д.24</p>	<p>постоянно по мере необходимости контроль ежеквартально Контроль ежеквартально Июнь 2026г. Январь 2026г.</p>	<p>Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С. Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А. Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А. Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.</p>		

III. Доступность услуг для инвалидов

	<p>Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме</p>	<p>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</p>	<p>Контроль ежеквартально</p>	<p>Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>		
--	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

<p>Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Обеспечить соблюдение этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических</p>	<p>1.Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по отработке навыков обращения с пациентами</p> <p>2.Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами</p> <p>3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>1.22 января 2026г Далее каждое полугодие</p> <p>2.19 января 2026г. Далее каждое полугодие</p> <p>3. 20 января 2026г. Далее каждое полугодие</p>	<p>1.Мед. сестра Шмайло О.С.</p> <p>2.Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p> <p>3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы)					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1	Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организации в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг, повысить имидж медицинского учреждения СК (ГБУЗ СК КГСП)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить переход сотрудников учреждения на использование национального мессенджера (МАХ) для мгновенного обмена сообщениями в целях рабочих коммуникаций для 100% работников учреждения. 2. Продолжить вести социальную страницу в ВК, МАХ. 3. Размещать благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ. 4. Продолжать вести собственный аккаунт в социальной сети МАХ 	12.01.2026г.	Системный администратор Лосев П.С.		
			Контроль ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.		
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 Браиля по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	февраль 2026г	Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.		

3	Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг.	1. Обеспечить проведение анализа жалоб и обращений на условия оказания услуг в учреждении	ежеквартально	Комиссия по ВККиБМД Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.		
4	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.	Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код	12 января 2026г Далее ежеквартально 12 января 2026г Далее ежеквартально	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г. Системный администратор Лосев П.С.		
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 отделении каждый месяц. 2. обеспечить проведение анализа и обсуждение итогов на заседании комиссии по ВККиБМД, разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом	ежемесячно ежеквартально	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г. Члены комиссии по ВККиБМД		

Главный врач

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



Чекунов А.А