

### 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

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	Плано вый срок реализации мероп риятия	Ответствен- ный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о реализации мероприятия (*)	
					Реализован ные меры по устранению выявленных недостатков	Факт ический срок реализации и
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>						
Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах и на сайте в соответствии с Приказом МЗ РФ от 13.03.2025г. №118н «Об информации,	1. Поддерживать актуальность информации и проводить аудит соответствия. Регулярное обновление данных о вакансиях работников на сайте учреждения, внесении изменений о вакансиях на сайте	12.01.2026г.	Системный администратор Лосев П.С. Специалист по персоналу Баранчук А.В.	Приказ №20 от 12.01.2026	от 12.01.2026	Актуализирована и размещена на официальном сайте информационных стендах поликлиники и ее подразделениях

<p>необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования 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</p>		<p>2.Продолжить развивать каналы обратной связи для взаимодействия, как внутренние, так и внешние.</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.</p>	<p>информация Проведен аудит соответствия информации, размещенной на сайте и на стендах по состоянию на текущий период информация актуальна</p>	<p>31.03.2026</p>
<p>на официальном сайте МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и обеспечить постоянный контроль за</p>		<p>Проведен аудит соответствия: проконтролированы каналы связи, как внутренние, так и внешние, информация своевременно обновляется</p>	<p>Системный администратор Лосев П.С.</p>	<p>31.03.2026</p>		

своевременностью ее обновления.					
II. Комфортность условий предоставления услуг					
<p>Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима;</p> <p>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</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>Зам. главного врача по медицинской части Степанова С.О. Системный администратор Досев П.С.</p>	<p>Приказ №20 от 12.01.2026</p> <p>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>12.01.2026</p> <p>31.03.2026</p> <p>1. Проведен аудит - соответствия проконтролирована доступность записи</p>

<p>Медицинскую организацию. Повысить комфортность условий предоставления услуг</p>	<p>3. Провести ремонт в холле перед медицинскими кабинетами</p>	<p>Июнь 2026г.</p>	<p>Начальник хозяйственно го отдела</p>	<p>3. Проведен косметический</p>	<p>Январь</p>
<p>Медицинскую организацию. Повысить комфортность 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>Начальник хозяйственно -го отдела Дафазан Д.А.</p>	<p>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>2. Кулер исправном состоянии. Производятся своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24</p>	<p>31.03.2026</p>

	по адресу: Курортный б-р, д.7	Лафазан Д.А.	ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: ул. Широкая, д.24	2026г.
	4.Провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: ул. Широкая, д.24	Январь 2026г. Начальник хозяйственно -го отдела Лафазан Д.А.	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	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 Ю.Г.	Проверена возможность беспрепятственного приема пациентов с ограниченными возможностями за	30.03.2026

					I квартал 2026г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 10 человек.	
--	--	--	--	--	---	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

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

<p>этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, кол-центр, электронные сервисы)</p>	<p>3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании форм дистанционных взаимодействия</p>	<p>3. 20 января 2026г. Далее каждое полугодие</p>	<p>3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>3.Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 5 человек. Тема тренинга: «Отработка речевых навыков общения при устном обращении пациентов»</p>	<p>20.01.2026</p>
<p>этических и деонтологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицинскими работниками, ответственными за непосредственное оказание медицинских услуг. Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, кол-центр, электронные сервисы)</p>	<p>3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании форм дистанционных взаимодействия</p>	<p>3. 20 января 2026г. Далее каждое полугодие</p>	<p>3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.</p>	<p>3.Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 5 человек. Тема тренинга: «Отработка речевых навыков общения при устном обращении пациентов»</p>	<p>20.01.2026</p>

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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

	3. Разместить благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ.	Контроль ежекварталь но	Системный администратор Досев П.С.	МАХ. Социальные страницы активны	30.01.2026
	2. Улучшить навигацию в Медицинской организации, указывающую расположение пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	февраль 2026г	Начальник хозяйственно-го отдела Лафазан Д.А.	Размещены благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ . Приказ №20 от 12.01.2026 Продублированы таблички «Регистратура» и «Касса» табличками Браглия по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	20.02.2026г
	3. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в Медицинской организации в целях повышения удовлетворенности	Ежеквартально	Комиссия по ВККИБМД Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов	Приказ №20 от 12.01.2026 Обеспечено проведение анализа жалоб и обращений на условиях оказания услуг в учреждении	

получателей услуг.			Ю.Г.	2 Проведен анализ жалоб комиссией по внутреннем контролю качества и безопасности медицинской деятельности совместно с комиссией ВК, за 1 квартал зафиксирована 1 жалоба	31.03.2026
4. Обеспечить наличие анкет для анкетирования 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.	1. Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности	12 января 2026г	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Активирована работа по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности. Обеспечено наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	12.01.2026

				Проведен аудит соответствия- Обеспечено наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	30.03.2026
	3. Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код	12 января 2026г	Системный администратор Лосев П.С.	Размещена на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код	12.01.2026
5. Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях. Ответственным лицам, не реже 1 раза в квартал, проводить обсуждение итогов на собраниях и	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
				Обеспечен сбор и просмотр анкет в	27.02.2026

<p>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 на анкет бумажном носителе и разработана корректирующих мероприятий за I квартал 2025г. В анкетировании участвовали 210 человек, в среднем удовлетворенность составила 80%</p>	<p>отделении каждый месяц.  Обеспечен сбор и просмотр анкет в отделении каждый месяц.  30.03.2026</p>
--	--	----------------------	----------------------------------	---	---

Главный врач

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



Чекунов А.А