

**государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Ставропольского края
«Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»**

ПРИКАЗ

12 января 2026 года

№20

Об организации проведения мероприятий по созданию условий для проведения НОК (независимой оценке качества)
Об организации анкетирования пациентов
ГБУЗ СК «КГСП» об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в ГБУЗ СК «КГСП»

В соответствии с указом Президента Российской Федерации №548 от 14.11.2017г. «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» и приказа Министерства Здравоохранения Ставропольского края №01-05/550 от 24.07.2017г. «Об организации проведения населения Ставропольского края по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых медицинских услуг»; приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018г. №442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»; Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 7 июня 2019 г. № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», в целях проведения анализа качества и безопасности медицинской помощи

П Р И К А З Ы В А Ю:

1.С целью проведения анализа доступности и качества предоставления медицинских услуг комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности участвовать в независимой оценке условий оказания медицинских услуг (НОК), в том числе в анкетировании пациентов.

Комиссии:

Организовать ежеквартальное проведение опросов (анкетирование) сотрудников ГБУЗ СК «КГСП» не менее 70% от числа сотрудников.

2.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 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 своевременностью ее обновления:

А. Ответственному – системному администратору Лосеву П.С., поддерживать актуальность информации и проводить аудит соответствия.

Ответственному – специалисту по персоналу Баранчук А.В., обеспечить регулярное обновление данных о свободных вакансиях медицинских работников на сайте учреждения, внести соответствующие изменения о вакансиях на сайте.

Б. Продолжить развивать каналы обратной связи для взаимодействия, как внутренние, так и внешние – ответственные: заместитель главного врача по медицинской части Степанова С.О., системный администратор Лосев П.С.

3. 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:

А. 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 - ответственные: заместитель главного врача по медицинской части Степанова С.О., системный администратор Лосев П.С.

Б. Ответственному – начальнику хозяйственного отдела Лафазану Д.А. - следить за состоянием кулеров в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24

В. Ответственному – начальнику хозяйственного отдела Лафазану Д.А. - провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: Курортный б-р, д.7

Г. Ответственному – начальнику хозяйственного отдела Лафазану Д.А. - провести косметический ремонт в холле перед медицинскими кабинетами по адресу: ул. Широкая, д.24

4. Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме: Заведующему терапевтическим отделением №2 Гейвандову Ю.Г. продолжить контроль за работой по приему кабинета №10 пациентов с ограниченными возможностями по адресу ул. Широкая, д.24, обеспечить наличие инвалидной коляски, обеспечить рабочее состояние кнопки вызова персонала.

5. 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 норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, кол-центр, электронные сервисы):

А. Медицинской сестре Шмайло О.С. Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работниками) по отработке навыков обращения с пациентами.

Б. Заведующему терапевтическим отделением №1 Каграманову Э.С. и заведующему терапевтическим отделением №2 Гейвандову Ю.Г. проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами.

В. Заведующему терапевтическим отделением №1 Каграманову Э.С. и заведующему терапевтическим отделением №2 Гейвандову Ю.Г. проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия.

6. 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):

А. Системному администратору Лосеву П.С. обеспечить переход сотрудников учреждения на использование национального мессенджера (МАХ) для мгновенного обмена сообщениями в целях рабочих коммуникаций для 100% работников учреждения.

Б. Системному администратору Лосеву П.С. продолжить вести социальную страницу в ВК, МАХ.

В. Системному администратору Лосеву П.С. своевременно размещать благодарности врачам в социальной сети ВК, МАХ .

7. Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению:

Начальнику хозяйственного отдела Лафазану Д.А. продублировать таблички «Регистратура» и «Касса» табличками Браиля по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24

8. Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг:

Комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности обеспечить проведение анализа жалоб и обращений на условия оказания услуг в учреждении.

9. Утвердить положение «О порядке анкетирования пациентов в ГБУЗ СК «КГСП» по независимой оценке условий оказания медицинских услуг» (приложение 1).

10. Утвердить форму анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях для пациентов ГБУЗ СК «КГСП» (приложение 2).

11. Утвердить форму анкетирования сотрудников ГБУЗ СК «КГСП» (приложение 3).

12. 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:

А. Заведующему терапевтическим отделением №1 Каграманову Э.С. и заведующему терапевтическим отделением №2 Гейвандову Ю.Г. активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности.

Б. Заведующему терапевтическим отделением №1 Каграманову Э.С. и заведующему терапевтическим отделением №2 Гейвандову Ю.Г. обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24.

В. Системному администратору Лосеву П.С. разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет и Q-код.

13. 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:

А. Заведующему терапевтическим отделением №1 Каграманову Э.С. и заведующему терапевтическим отделением №2 Гейвандову Ю.Г. обеспечить сбор и просмотр анкет в отделении каждый месяц.

Б. Комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности обеспечить проведение анализа и обсуждение итогов на заседании комиссии по ВККиБМД, разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом.

14. Предоставлять ежеквартально информацию о результатах социологических опросов (анкетирования) главному врачу ГБУЗ СК «КГСП».

15. Утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг ГБУЗ СК «КГСП» на 2026 год (приложение №4).

Главный врач

А.А. Чекунов