

УТВЕРЖДАЮ:

Министр правоохранения
Ставропольского края

Ю. В. Лигачев
«20» Января 2026 г.



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг
ГБУЗ СК «Краевой клинический противотуберкулезный диспансер»
(наименование организации)

на 2026 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Наименование мероприятий 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						
-	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах и официальном сайте ГБУЗ СК «ККПТД» в соответствие с приказом МЗ РФ от	- актуализировать приказ об ответственном по независимой оценке качества в ГБУЗ СК «ККПТД»	Январь 2026 года	зам. главного врача по КЭР, работе со страховыми компаниями и экспертизе нетрудоспособности Е.С. Чумакова		

<p>13.03.2025 № 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме представления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и муниципальных организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечить постоянный контроль за своевременностью ее обновления.</p> <p>- поддерживать актуальность информации и проводить аудит соответствия;</p>	<p>- обновить информацию на официальном сайте ГБУЗ СК «ККПТД» https://kkpctd.ru ;</p> <p>о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственной помощи гражданам бесплатного оказания медицинской помощи на 2026-2027-2028 годы</p> <p>о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственной помощи на 2026-2027-2028 годы;</p> <p>о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2026 год;</p>	<p>инженер-программист информационно-аналитического отдела А.С.Малинин,</p> <p>врач-методист ОМО С.А. Акинина</p> <p>зам. главного врача по КЭР, работе со страховыми компаниями и экспертизе нетрудоспособности</p> <p>Е.С. Чумакова</p>	<p>Январь 2026 года</p>
---	--	---	-------------------------

	<p>- продолжить развивать каналы обратной связи для взаимодействия, как внутреннее, так и внешние;</p> <p>- создать, актуализировать и поддерживать уже созданные аккаунты (персональные страницы) в социальных сетях;</p>	<p>- поддержание актуальности информации на официальном сайте ГБУЗ СК «ККПТД» https://kkpctd.ru ;</p>	ежемесячно	<p>инженер-программист информационно-аналитического отдела А.С.Малинин, врач-методист ОМО С.А. Акинина</p>	
		<p>- аудит соответствия информации на официальном сайте ГБУЗ СК «ККПТД» https://kkpctd.ru ;</p>	ежеквартально	<p>зам. главного врача по КЭР, работе со стратегическими компаниями и экспертизе нетрудоспособности Е.С. Чумакова</p>	
		<p>- создание канала обратной связи ГБУЗ СК «ККПТД» для внутреннего взаимодействия с пациентами (МАХ);</p>	Январь 2026 года	<p>инженер-программист информационно-аналитического отдела А.С.Малинин, врач-методист ОМО С.А. Акинина</p>	
	<p>- поддержание актуальности информации в уже созданных аккаунтах ГБУЗ СК «ККПТД» (персональных страницах) в социальных сетях: «ВК»</p>		в течение года	<p>инженер-программист информационно-аналитического отдела А.С.Малинин,</p>	

<https://vk.ru/kkptd26> и «Телеграмм» <https://t.me/kkptd26>;

врач-методист
ОМО С.А. Акинина

II. Комфортность условий предоставления услуг

- обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима;

- проводить работу направленную на недопущение очередей перед регистратурой и коридорах МО для получения амбулаторной помощи / в приемных отделениях;

- обеспечить доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru),

- проведение косметического ремонта клиничко-диагностической лаборатории ГБУЗ СК «ККПТД»

2-е полугодие 2026 года

зам. главного врача по АХЧ С.Ю. Овсянников

- закупка рентгеновского оборудования для ГБУЗ СК «ККПТД» и филиалов

2-е полугодие 2026 года

зам. главного врача по медицинской части Т.А. Задремалова

- обеспечение доступности записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону ГБУЗ СК «ККПТД» регистратура взрослая: 28-79-30, регистратура детская: 28-79-43, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте ГБУЗ СК «ККПТД» <https://kkptd.gu>; при обращении в медицинскую организацию);

в течение года постоянно

инженер-программист информационно-аналитического отдела А.С. Малинин,
врач-методист ОМО С.А. Акинина
зам. главного врача по мед. помощи в амбулаторных условиях
Н.С. Резникова

<p>при обращении в медицинскую организацию);</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение наличия и доступности санитарно-гигиенических помещений; поддержание их санитарного состояния в ГБУЗ СК «ККПТД» 	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение наличия и доступности санитарно-гигиенических помещений; поддержание их санитарного состояния в ГБУЗ СК «ККПТД» - закупка бутилированной питьевой воды в амбулаторном отделении ГБУЗ СК «ККПТД» 	<p>зам. главного врача по АХЧ С.Ю.Овсянников</p>	<p>в течение года</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - обеспечить доступность питьевой воды в МО; - привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача/диагностического исследования/планирования/плановой госпитализации). Повысить комфортность условий предоставления услуг; 	<ul style="list-style-type: none"> - закупка бутилированной питьевой воды в амбулаторном отделении ГБУЗ СК «ККПТД» 	<p>зам.главного врача по мед.помощи в амбулаторных условиях Н.С.Резникова</p>	<p>в течение года</p>	

III. Доступность услуг для инвалидов

<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме в МО. 	<ul style="list-style-type: none"> - Перенести «кнопку вызова помощи» для маломобильных групп населения в главном корпусе ГБУЗ СК «ККПТД» на въезд на пандусе - провести инструктаж по развитию добротелательности и вежливости общения с пациентами с ответственными лицами за организацию приема пациентов, относящихся к маломобильной группе 	<p>зам. главного врача по АХЧ С.Ю.Овсянников</p>	<p>1-е полугодие 2026 года</p>	
		<p>Главная медицинская сестра Н.В.Бондарчук</p>	<p>Январь 2026 года</p>	

	населения и инвалидов с ограниченными физическими возможностями, согласно приказу №30 от 12.01.2026 ГБУЗ СК «ККПД»				
--	--	--	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

- Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими пер-вичный контакт и ин-формирование получа-теля услуги (работ-ники регистратуры, справочной, прием-ного отделения, каби-нета неотложной по-мощи, сопровождаю-щих работников) при непосредственном об-ращении в медицин-скую организацию;	- Проведение семинара для сред-них медицинских работников по развитию доброжелательности общения с пациентами	май 2026 года	Главная меди-цинская сестра Н.В.Бондарчук		
- Обеспечить соблюде-ние этических и деон-тологических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, медицин-скими работниками, ответственными за непосредственное ока-зание медицинских услуг.	- Проведение семинара для врачей по развитию доброжелательности общения с пациентами	май 2026 года	Главная меди-цинская сестра Н.В.Бондарчук		
	- Проведение семинара для про-чего персонала по развитию доб-рожелательности общения с паци-ентами	май 2026 года	Главная меди-цинская сестра Н.В.Бондарчук		
	- Проведение тренингового заня-тия для средних медицинских ра-ботников, направленного на раз-витие доброжелательности и веж-ливости общения с пациентами	3-й квартал 2026 года	Главная меди-цинская сестра Н.В.Бондарчук		
	- Проведение тренингового заня-тия для врачей, направленного на развитие доброжелательности и вежливости общения с пациен-тами	3-й квартал 2026 года	Главная меди-цинская сестра Н.В.Бондарчук		
	- Проведение тренингового заня-тия для прочего персонала,	3-й квартал 2026 года	Главная меди-цинская сестра Н.В.Бондарчук		

	<p>- 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 (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))</p>	<p>направленного на развитие доброжелательности и вежливости общения с пациентами</p>				
	<p>- Внедрить единые речевые модели для персонала регистратуры с целью минимизации коммуникативных ошибок и формирования позитивного опыта взаимодействия с пациентом с первых секунд.</p>	<p>1-й квартал 2026 года</p>	<p>Главная медицинская сестра Н.В.Бондарчук</p>			

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

	<p>- Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организацией в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг.</p> <p>- Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с</p>	<p>- Проведение месячника по борьбе с туберкулезом, приуроченного ко всемирному Дню Борьбы с туберкулезом 24 марта</p>	<p>Март 2026 года</p>	<p>Зам.главного врача по орг.метод работе Н.М.Коновалова.</p>		
	<p>- Поддержание навигации на территории ГБУЗ СК «ККПТД» в актуальном состоянии</p>	<p>постоянно</p>	<p>зам. главного врача по АХЧ С.Ю.Овсянников</p>			
	<p>- продолжить привлечение пациентов ГБУЗ СК «ККПТД» к анкетированию по вопросам удовлетворенности условиями пребывания, качеством питания на сайте</p>	<p>постоянно</p>	<p>зам. главного врача по КЭР, работе со структурами компаниями и экспер-</p>			

	<p>ограниченными возможностями по зрению.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг; - Обеспечить непрерывное совершенствование условий оказания услуг в медицинской организации в целях повышения удовлетворенности получателей услуг; - Обеспечить наличие анкет для анкетирования пациентов (место, ручки, анкеты, ящик для сбора заполненных анкет с исключением возможности несанкционированного доступа третьих лиц) и еда, а также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет; - Обеспечить анализ результатов анкетирования на бумажных носителях. Ответственным лицам, не реже 1 раз в квартал, проводить обсуждение итогов на 	ГБУЗ СК «ККПТД», на бумажных носителях		<p>тизе нетрудоспособности</p> <p>Е.С.Чумакова, Главная медицинская сестра Н.В.Бондарчук</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - аудит результатов анкетирования по вопросам удовлетворенности пациентов условиями пребывания, качеством питания в ГБУЗ СК «ККПТД» с докладом главному врачу ГБУЗ СК «ККПТД» 	<p>Ежемесячно, ежеквартально</p>	<p>зам. главного врача по КЭР, работе со страховыми компаниями и экспертизе нетрудоспособности</p> <p>Е.С.Чумакова,</p>		

собраниях и совеща-
ниях МО, с принятием
мер.

--	--	--	--	--	--	--	--

Главный врач ГБУЗ СК «КСПД»

Исполнитель:

Чумакова Е.С. тел.: 28.-86-59



А.И.Шетогубов