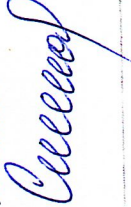


РОССИЯ
государственное бюджетное
учреждение здравоохранения
Ставропольского края
«Кисловодская городская стоматоло-
гическая поликлиника»
бульвар Курортный, 7, город-курорт Кисло-
водск, Ставропольский край, 357700
тел./факс (887937)3-30-83, 3-31-25
E-mail: stomkis@mail.ru
ОГРН 1022601323491, ОКПО 01442881
ИНН/КПП 2628015732/262801001

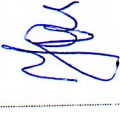
ОТЧЕТ

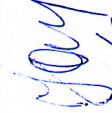
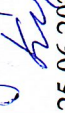
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания медицинских услуг
государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края
«Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»
за 6 месяцев 2025 год

№ п/п	Недостатки, выяв- ленные в ходе незави- симой оценки каче- ства условий оказания ме- дицинских услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выяв- ленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг	Плановый срок реали- зации мероприятия	Ответственный (с исполнением фа- миллии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации меро- приятия (*)	
					Реализованные ме- ры по устранению выявленных недо- статков	Фактический срок реализа- ции
I. Открытость и доступность информации об организации						
1	Привести информацию о деятельности учре- ждения на информаци- онных стендах в соот-	1. Актуализировать и разместить информацию на сайте и на стендах.	9 января 2025г	Зам. главного врача по мед. части Степанова С.О.	1. Актуализирована и размещена на офи- циальном сайте и информационных	09.01.2025г 

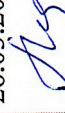
ветствии с Приказом МЗ РФ от 30.12.2014г. №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» и обеспечить контроль за своевременностью ее обновления. Обеспечить открытость, полную и достоверность информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях структурных подразделениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	2. Контроль за обновлениями.	ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.	стендах поликлиники и ее подразделениях информация 2. Проконтролирована актуальность информации на сайте по состоянию на текущий период Проконтролирована актуальность информации на сайте по состоянию на текущий период	28.03.2025г <i>Лосев</i> 25.06.2025г <i>Лосев</i>
---	-------------------------------------	----------------------	---	--	---

Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима, доступность записи на прием к врачу (по телефону медицинской организации, через колл-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	1. Обеспечить доступность записи на прием к врачу по телефону, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию	постоянно по мере необходимости контролировать ежеквартально	Зам. главного врача по медицинской части Степанова С.О. Системный администратор Лосев П.С.	1. Обеспечена доступность записи на прием к врачу по телефону, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию Проконтролирована доступность записи на прием к врачу по телефону, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию 2. Кулер в исправном состоянии. Производится своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 Кулер в исправном состоянии. Произво-	31.03.2025г 27.06.2025г 31.03.2025г.
--	--	---	---	---	---

					дятся своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	30.06.2025г 
III. Доступность услуг для инвалидов						
Обеспечить доступную среду для инвалидов различных категорий в полном объеме	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	Контроль еже-квартально	Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.		Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за I квартал 2024г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 10 человек. Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за II квартал 2024г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 11 человек. За 6 месяцев 2025г. принят 21 человек	27.03.2025г. 
						27.06.2025г 
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
Обеспечить соблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, сопровожда-	1. Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работников) по отработке навыков обращения с пациентами	1.22 января 2025г Далее каждое полугодие	1. Мед. сестра Шмайло О.С.	1. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. 2. Проведены занятия по соблюдению эти-	22.01.2025г. 	
						24.06.2025г 

ющих работников) при непосредственном общении 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, медицинскими работниками медицинской организации, осуществляющими взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных форм (телефон, колл-центр, электронные сервисы)	2.Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами	2.15 января 2025г. Далее каждое полугодие	2.Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	ки и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 43 человек. Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 39 человек. 3.Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 5 человек	15.01.2025г.  
	3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия	3. 16 января 2025г. Далее каждое полугодие	3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 4 человека	16.01.2025г.  
				Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 39 человек. 3.Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 5 человек	24.06.2025г.  
				Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 39 человек. 3.Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 5 человек	25.06.2025г.  

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	Обеспечить формирование и развитие репутационной составляющей управления медицинской организацией в целях повышения привлекательности данной организации для получателей услуг, повысить имидж медицинского учреждения СК (ГБУЗ СК КГСП)	1. Продолжить вести социальную страницу в ВК. 2. Размещать благодарности врачам в социальной сети ВК.	Контроль ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.	1. Ведется страница в социальной сети ВК. Проверена и актуализирована страница в социальной сети ВК. 2. Размещены благодарности врачам в социальной сети ВК. Размещены благодарности врачам в социальной сети ВК.	26.03.2025г.  30.06.2025г.  26.03.2025г.  30.06.2025г. 
---	--	--	------------------------	---------------------------------------	--	--

		3.Продолжать вести собственный аккаунт в социальной сети телеграмм			3.Ведется собственный аккаунт в социальной сети телеграмм Проверен и актуализирован собственный аккаунт в социальной сети телеграмм	26.03.2025г. <i>Дж</i>
2	Улучшить навигацию в медицинской организации, указывающую расположение ключевых пунктов визита пациента, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	Разместить таблички с навигацией в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	январь 2025г	Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.	Размещены таблички с навигацией в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению	19.01.2025г. <i>Дж</i>
3	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), а так-	Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности и разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом	9 января 2025г Далее ежеквартально	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Проведен анализ анкет на бумажном носителе за I квартал 2025г. В анкетировании участвовали 73 человека, в среднем удовлетворенность составила 80% Проведен анализ анкет на бумажном носителе за I квартал 2025г. В анкетировании участвовали 92 человека, в среднем удовлетворенность составила 80% За 6 месяцев 2025г. в анкетировании участвовало 165 че-	09.01.2025г 27.03.2025г <i>Дж</i> <i>Кш</i> 27.06.2025г. <i>Дж</i> <i>Кш</i> 09.01.2025г. 28.03.2025г. <i>Дж</i> <i>Кш</i> <i>Кш</i> <i>Кш</i>

же разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.	Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	9 января 2025г Далее ежеквартально	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	людей, в среднем удовлетворенность составила 80% Обеспечено и контролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за I квартал Обеспечено и контролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за II квартал Размещена и контролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет. Размещена и контролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет.	30.06.2025г 09.01.2025г. 27.03.2025г. 25.06.2025г.
Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет	Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет	9 января 2025г Далее ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.		

Главный врач

Чекунов А.А

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

