

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 9 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 информати- 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, полноту и доступность 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 Проконтролирована актуальность информации на сайте по состоянию на текущий период	28.03.2025г 25.06.2025г 29.09.2025г
--	------------------------------------	----------------------	---	--	--

	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 контроль ежеквартально	Зам. главного врача по мед. 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 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	31.03.2025г 27.06.2025г 26.09.2025г
--	--	--	---	--	--	--

					нет на официальном сайте ГБУЗ СК «КГСП», на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию	31.03.2025г.
					2. Кулер в исправном состоянии. Производится своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	
					Кулер в исправном состоянии. Производится своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	30.06.2025г
					Кулер в исправном состоянии. Производится своевременная смена баллонов по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	26.09.2025г.
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 еженедельно	Зав.тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.		Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за I квартал 2025г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 10 человек. Проверена работа	27.03.2025г.

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, колл-центр, электронные сервисы)	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.	ки и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 39 человек. 3.Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 5 человек Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 4 человека	24.06.2025г. 16.01.2025г. 25.06.2025г
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. 3.Продолжать вести собственный аккаунт в социальной сети телеграмм	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. 3.Ведется собственный аккаунт в социальной сети телеграмм Проверен и актуализирован собствен-	26.03.2025г 30.06.2025г 30.09.2025г 26.03.2025г. 30.06.2025г 30.09.2025г. 26.03.2025г. 30.06.2025г

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

						30.09.2025г
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	Начальник хозяйственного отдела Лафазан Д.А.	январь 2025г	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Проведены таблички с навигацией в холлах по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24, включая навигацию для людей с ограниченными возможностями по зрению 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 человек, в среднем удовлетворенность составила 80% Проведен анализ анкет на бумажном носителе за III квар-
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 также разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет.	Активировать работу по привлечению пациентов для участия в анкетировании на предмет удовлетворенности и разработка корректирующих мероприятий с последующим анализом		9 января 2025г Далее ежеквартально		09.01.2025г 27.03.2025г 27.06.2025г.

				тал 2025г. В анкетировании участвовали 197 человек, в среднем удовлетворенность составила 80% За 9 месяцев 2025г. в анкетировании участвовало 362 человека, в среднем удовлетворенность составила 80% Обеспечено и проконтролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за I квартал Обеспечено и проконтролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за II квартал Обеспечено и проконтролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за III квартал Размещена и проконтролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную	09.01.2025г. 28.03.2025г. 30.06.2025г. 30.09.2025г. 09.01.2025г. 27.03.2025г.
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.		Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.
Разместить на официальном сайте актуальную ссылку на интерактивную форму анкет	9 января 2025г Далее ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.		Системный администратор Лосев П.С.	

					форму анкет. Размещена и про- контролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет.	25.06.2025г.
					Размещена и про- контролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет.	30.09.2025г.

Главный врач

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

Чекунов А.А

