

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 2025 год

№ п/п	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	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						
1	Привести информацию о деятельности учреждения на информационных стендах в соответствии с Приказом МЗ РФ от	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 официальном сайте и информационных стендах поликлиники и ее подразделений информация	09.01.2025г

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.	2.Контроль за обновлениями.	ежеквартально	Системный администратор Лосев П.С.	ция 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 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 Проконтролирована актуальность информации на сайте по состоянию на текущий период	28.03.2025г 25.06.2025г 29.09.2025г 01.12.2025г 29.12.2025г.

II. Комфортность условий предоставления услуг					
1	Обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг, включая, обеспечение лечебно-охранительного режима; доступность записи на прием к врачу (по теле-	1.Обеспечить доступность приема 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	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
		31.03.2025г			

[illegible]

				прием к врачу по телефону, через кол-центр, с использованием информационных-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. 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 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	29.12.2025г <
--	--	--	--	--	--

	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 ежеквартально	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 кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за II квартал 2025г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 11 человек. За 6 месяцев 2025г. принят 21 человек Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за 9 месяцев 2025г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 8 человек. За 9 месяцев 2025г. принят 29 человек Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за 11 месяцев 2025г. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 5 человек. За 11 месяцев 2025г. принято 40 человек Проверена работа кабинета №10 для инвалидов и пациентов с ограниченными возможностями за 2025год. Отказа в медицинской помощи нет. Принято 5 человек. За 2025год принято 40 27.03.2025г. 27.06.2025г 30.09.2025г 02.12.2025г 29.12.2025г.
--	--	--	------------------------	------------------------------------	---

					человек	
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, 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)	1. Регулярно проводить тренинги со средним медицинским персоналом (работниками регистратуры, сопровождающими работников) по отработке навыков обращения с пациентами 2. Проводить регулярно занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей при общении с пациентами 3. Проводить регулярно тренинги с медицинскими регистраторами по отработке речевых навыков общения при использовании дистанционных форм взаимодействия	1.22 января 2025г Далее каждое полугодие 2.15 января 2025г. Далее каждое полугодие 3. 16 января 2025г. Далее каждое полугодие	1.Мед. сестра Шмайло О.С. 2. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г. 3. Зав. тер. отд. №1 Каграманов Э.С. Зав. тер. отд. №2 Гейвандов Ю.Г.	1.Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. Проведены тренинги с медицинским персоналом, присутствовали 14 человек. 2.Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 43 человек. Проведены занятия по соблюдению этики и деонтологии врачей с пациентами, присутствовали 39 человек. Проведены занятия по соблюдению этики 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 Проведены тренинги с медицинскими регистраторами, присутствовали 4 человека	22.01.2025г. 24.06.2025г 30.12.2025г. 15.01.2025г. 24.06.2025г. 30.12.2025г 16.01.2025г. 25.06.2025г 30.12.2025г	

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	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)	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. Проверена и актуализирована 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. Размещены благодарности врачам в социальной сети ВК. 3.Ведется собственный аккаунт в социальной сети телеграмм Проверен и актуализирован собственный аккаунт в социальной сети телеграмм Проверен и актуализирован собственный аккаунт в социальной сети телеграмм	26.03.2025г 30.06.2025г 30.09.2025г 26.12.2025г 26.03.2025г. 30.06.2025г 30.09.2025г. 30.12.2025г. 26.03.2025г.
					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.
					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.
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.

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 разроботка 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 II 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 квартал 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% Проведен анализ анкет на бумажном носителе за 11 месяцев 2025г. За 11 месяцев 2025г. в анкетировании участвовало 620 человек, в среднем удовлетворенность составила 100% Интерактивное голосование 982 человека Проведен анализ анкет на бумажном носителе за 2025г. За 2025г. в анкетировании участвовало 800 человек, в среднем удо-	09.01.2025г 27.03.2025г 27.06.2025г. 29.09.2025г. 03.12.2025г.
---	--	--	---------------------------------------	---	---	--

				влетворенность составила 80% Интерактивное голосование 1100 человек 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 Обеспечено и проконтролировано наличие анкет ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24 за 2025г. Размещена и проконтролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет. Размещена и проконтролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет. Размещена и проконтролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет.	29.12.2025г. 09.01.2025г. 28.03.2025г. 30.06.2025г 30.09.2025г. 30.12.2025г. 09.01.2025г. 27.03.2025г. 25.06.2025г.
	Обеспечить наличие анкет, ручек, ящиков для сбора анкет по адресам: Курортный бульвар д.7, Широкая д. 24	9 января 2025г Далее ежемесячно	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 ежемесячно	Системный администратор		

		тально	Лосев П.С.	Размещена и проконтролирована, на официальном сайте, актуальная ссылка на интерактивную форму анкет.	30.09.2025г. 30.12.2025г.
--	--	--------	------------	--	------------------------------



Главный врач

Чекунов А.А

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