Утверждаю
Главный врач ГАУЗ «СП № 22 ДЗМ»
09 февраля 2023 г.
_____Зимин П.И.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 22 ДЗМ» на 2023 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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
3	4	5	6	7	8
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Не удовлетворенны качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы 1% респондентов	Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	постоянно	заместитель главного врача по мед. части Патрушева О.В.	Проведено анкетирование, в ходе которого удовлетворенность качеством и полнотой информации размещенной на стендах составила 100%	I квартал 2022 года
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Не своевременно предоставлена услуга (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) 2% респондентов Не удовлетворенны комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы 7% респондентов	Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных своевременностью и комфортностью предоставления услуг организацией	постоянно	заместитель главного врача по мед. части Патрушева О.В.	При проведении мониторинга актуальности записи пациентов выяснено,что диагностические исследования проводятся в день обращения	I квартал 2022 года
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	июл.22	Скопинцева Е.А. начальник МТО	Обеспечено дублирование информации для инвалидов по зрению .Надписи выполненны рельефно-точечным шрифтом Брайля.	июл.22
				Дублирование для инвалидов по слуху звуковой информацией будет устранено при переходе в новое здание.	I квартал 2025 года
				Создана система навигации настенная и напольная: расположение кабинетов, таблички на кабинетах приема врачей.	
Отсутствует дублирование надписей, знаков и другой текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Обеспечить дублирование надписей, знаков и другой текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля				I квартал 2022 года
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы 1% респондентов Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы 1% респондентов Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия 4% респондентов	Обеспечить организацию проведения психологических тренингов с медицинскими регистраторами поликлиники, в том числе по вопросам стандартизации правил общения с пациентами и навыков коммуникации	постоянно	главная медицинская сестра Михайлова С.А.	Проведена тематическая конференция по вопросам соблюдения этики и деонтологии.Медицинские регистраторы обучены правилам общения с пациентами, речевые модули внедрены.	I квартал 2022 года
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Не готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) 2% Не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг 3% Не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы 2%	Повысить долю получателей услуг готовых рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым Повысить долю получателей удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг Повысить долю получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации.	постоянно	заместитель главного врача по мед. части Патрушева О.В.	Проведен мониторинг анкетирования удовлетворенности граждан качеством оказываемых услуг. Доля пациентов удовлетворенных составляет 98%. Укреплен кадровый потенциал специалистов, проводятся мероприятия по улучшению качества предоставления услуг: семинары, повышение информированности пациентов	I квартал 2022 года

с работниками регистратуры ежемесячно по понедельникам проводятся тренинги, разъяснительные беседы по вопросам стандартизации правил общения с пациентами и навыков коммуникации по разработанным речевым модулям