

**ПЛАН  
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУЗ «Детская городская поликлиника № 118 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Не удовлетворены 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	Старший администратор Макаренкова Анна Михайловна	Дополнена информация о деятельности организации на информационных стендах	Июль 2021 года
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
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.) 1% респондентов	Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных своевременностью и комфортностью предоставления услуг организацией	Постоянно	Заведующие филиалами 1ф Мажара О.В. 2ф Осенняя Е.В. 3ф Исаева Е.П. 4ф Поленок А.В. 5ф Пустовалова Н.В.	Ежедневный мониторинг доступности оказываемых услуг	постоянно
Не удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы 5% респондентов		Постоянно			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Филиал 4 - отсутствует туалет для инвалидов с установленной тревожной кнопкой на случай непредвиденных обстоятельств, с выводом сигнала на пост охраны	Оборудование туалета для маломобильных граждан с установкой тревожной кнопки на случай непредвиденных обстоятельств, с выводом сигнала на пост охраны	IV квартал 2024 года	Начальник хозяйственного отдела Жалеев Руслан Рушанович	подана заявка на включение туалета для инвалидов в МТЗ при проведении капитального ремонта филиала №4 в 2024 году	в Филиале №4 в 2024 году планируется проведение капитального ремонта
Филиал 1, филиал 2, филиал 4, филиал 5 - отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации			филиал 2, 5 - проводится капитальный ремонт	в Филиале №4 в 2024 году планируется проведение капитального ремонта
Филиал 1, филиал 2, филиал 3, филиал 4, филиал 5 - 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			филиал 2, 5 - проводится капитальный ремонт	в Филиале №4 в 2024 году планируется проведение капитального ремонта
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы 3% респондентов	Обеспечить организацию проведения психологических тренингов с медицинскими регистраторами поликлиники, в том числе по вопросам стандартизации правил общения с пациентами и навыков коммуникации	Постоянно	Старший администратор Макаренкова Анна Михайловна	Проведен тренинг "Эффективные коммуникации"	февраль 2021 года - сентябрь 2021 года
Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы 1% респондентов				Проведен тренинг "Управление стрессом"	февраль 2021 года - сентябрь 2021 года
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Не готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) 1% респондентов	Повысить долю получателей услуг готовых рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым	Постоянно	Заведующие филиалами 1ф Мажара О.В. 2ф Осенняя Е.В. 3ф Исаева Е.П. 4ф Поленок А.В. 5ф Пустовалова Н.В.	Ежедневный мониторинг анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях	постоянно
Не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг 1% респондентов	Повысить долю получателей удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			Ежедневный мониторинг анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях	постоянно
Не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы 1% респондентов	Повысить долю получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации.			Ежедневный мониторинг анкет для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях	постоянно

Главный врач



Е.А. Волкова