

УТВЕРЖДАЮ  
 заместитель министра здравоохранения  
 Чувашской Республики

*(подпись)*

23 мар



**ПЛАН  
 по устранению недостатков, выявленных в ходе  
 независимой оценки качества условий оказания услуг ООО «ВИТА»  
 на 2020 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 |
| 1   | 2   | 3                                    | 4  | 5   | 6                           |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

|  |   |           |  |  |  |
|--|---|-----------|--|--|--|
| Актуализация информации на сайте медицинской организации и стендах | Своевременная актуализация информации согласно требованиям приказа Минздрава России от 30.12.2014 | постоянно |  |  |  |
|--|---|-----------|--|--|--|

| 1  | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|---|---|---|
| размещение приказа и графика приема врачами на сайте | № 956н на сайте медицинской организации по адресу <a href="http://resperinat.med.cap.ru">http://resperinat.med.cap.ru</a> |   |   |   |   |

### II. Комфортность условий предоставления услуг

|  |  |             |  |  |  |
|--|--|-------------|--|--|--|
| Поддержание уровня комфортности пребывания | Оснастить необозначенные кабинеты медицинской организации информационными табличками согласно их классификации (во всех отделениях).<br>Хранить инвентарь для уборки в служебных помещениях медицинской организации. | III квартал |  |  |  |
|--|--|-------------|--|--|--|

### III. Доступность услуг для инвалидов

|   |  |           |  |  |  |
|---|--|-----------|--|--|--|
| Не полное соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н | Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг.<br>Соблюдение требований приказа Минздрава | постоянно |  |  |  |
|---|--|-----------|--|--|--|

| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|--|---|---|---|---|
|  | <p>России от 12.11.2015 № 802н.<br/>Поддерживать в рабочем состоянии кнопки-вызова, установленные при входе для сопровождения лиц с ограниченными возможностями.</p>   |   |   |   |   |
| <p>Территория, прилегающая к медицинской организации не оборудована с учетом доступности для инвалидов</p> | <p>Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами.<br/>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.</p> |   |   |   |   |
| <p>Недостаточная информированность о порядке оказания медицинской помощи, учитывая особен-</p>             | <p>Информирование пациентов о возможностях оказания медицинской помощи в маломобильным гражданам на первом этаже медицинской</p>   |   |   |   |   |

| 1                             | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|
| ности медицинской организации | <p>организации.</p> <p>Входы в медицинскую организацию оснастить указателем номером телефона для вызова ответственного персонала по сопровождению маломобильных пациентов на доступном для инвалида-колясочника месте.</p> |   |   |   |   |

#### IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

|   |  |               |                            |  |  |
|---|--|---------------|----------------------------|--|--|
| Доброжелательность и вежливость медперсонала поликлиник и стационаров | <p>Проведение профилактической работы с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.</p> <p>Анализ обращений граждан при оказании медицинской помощи населению;</p> <p>Проведение семинаров по вопросам соблюдения норм медицинской</p> | ежеквартально | Антонова Т.В. главный врач |  |  |
|---|--|---------------|----------------------------|--|--|

| 1 | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
|   | <p>этики.<br/>Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры и кол-центра.<br/>Соблюдение Кодекса этики медицинских работников.<br/>Проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации, оперативное их решение.</p> |   |   |   |   |

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

|  |   |                      |  |  |  |
|--|---|----------------------|--|--|--|
| <p>Готовность получателей услуг рекомендовать учреждение</p> | <p>Проведение анкетирования с целью изучения пациентов с целью изучения удовлетворенности оказания услуг.<br/>Проведение дней открытых дверей с широким информированием граждан посредством средств массовой информации, размещени-</p> | <p>ежеквартально</p> |  |  |  |
|--|---|----------------------|--|--|--|

| 1 | 2   | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
|   | ем информации на официальном сайте и стендах во всех структурных подразделениях.<br>Мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг. |   |   |   |   |

---