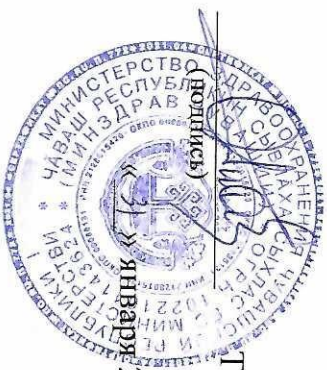


СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики



Голцкий С.И.

января 2022 г.

УТВЕРЖДАНО

Директор ООО «ИНКОМ»



Е. Л. Зотиков

января 2022 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества оказания услуг ООО «ИНКОМ» Клиника «Доктор Заботик», на 2022 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	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об организации					
На сайте отсутствует	Пополнять и актуализировать	Постоянно поддерживать	Главный врач Семенова Елена Владимировна		

1	2	3	4	5	6
несоответствует информации установленным нормативным правовым актам и требованиям к объему информации деятельности учреждений на общедоступных информационных ресурсах	информацию, размещаемую на официальном сайте zaborik.com, созданного согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в требованиях к содержанию и форме предоставления информации деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-	информацию на стендах и сайте, а также его доступность неограниченному кругу лиц о, круглосуточно вносить коррективы			

1	2	3	4	5	6
	телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ».				
Не обеспечена на официальном сайте организации наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечить на официальном сайте организации наличие раздела «Часто задаваемые вопросы», наличие технической возможности выражения предложениям услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией	II квартал 2022 г	Главный врач Семенова Елена Владимировна		
Не обеспечено наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	II квартал 2022 г	Главный врач Семенова Елена Владимировна		
Отсутствует информация о графике приема граждан руководителем медицинской	Разместить информацию о графике приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными	II квартал 2022 г	Главный врач Семенова Елена Владимировна		

1	2	3	4	5	6
организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона и электронной почты	лицами на официальном сайте медицинской организации				
Не представлены в полном объеме сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг	Актуализировать инфор- мацию на сайте стендах поликлиники о меди- цинских работниках (ФИО, образование (уро- вень образования, органи- зация, выдавшая доку- мент об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сертифи- кат (сведения из сертифи- ката специалиста (специ- альность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), гра- фик работы и часы прие- ма медицинского работ- ника	IV квартал 2022 г	Главный врач Семенова Елена Владимировна		
Не доступность размещения наглядной информации	Размещать документы, обязательные для инфор- мирования пациентов и указывать место нахожде-	IV квартал 2022 г	Главный врач Семенова Елена Владимировна		

1	2	3	4	5	6
	ния полного текста документа в медицинской организации (регистратура) с учетом возможности с их ознакомления любых маломобильных групп населения				

II. Комфортность условий предоставления услуг

Рекомендовано провести косметический ремонт помещений, установить сушилки для рук в санитарно-гигиенических помещениях	Провести косметический ремонт помещений, установить сушилки для рук в санитарно-гигиенических помещениях	IV квартал 2022 г	Главный врач Семенова Елена Владимировна		

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие следующих условий	Рассмотреть возможность оборудования медицинской	IV квартал 2022 г	Главный врач Семенова Елена Владимировна		
------------------------------	--	-------------------	--	--	--

1	2	3	4	5	6
доступности, позволяющие получать услуги инвалидам наравне с другими; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	организации с учетом требований для инвалидов. Информацио о принятых мерах предоставлять в Министерство здравоохранения Чувашской Республики				

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Выявлены нарушения профессиональной этики (доброжелательнос	Проведение собрания по этике и деонтологии при учреждении не реже 1	Ежекварталь-но	Главный врач Семенова Елена Владимировна		
---	---	----------------	--	--	--

1	2	3	4	5	6
ть, вежливость работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской помощи и работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов (работников регистратуры, справочной, колл-центра)	раза в квартал: Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению. Проведение анонимного анкетирования пациентов по качеству оказания медицинской помощи. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение; Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь приняты-	Постоянно Постоянно Ежеквартально В каждом случае			

1	2	3	4	5	6
	ми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.				

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: наличием и понятностью навигации внутри медицинской организации, а также соблюдением времени приема.	В целях повышения удовлетворенности условиями оказания услуг проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг, а также устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленных в ходе опроса.	Постоянно	Главный врач Семенова Елена Владимировна		
---	---	-----------	--	--	--