



Утверждаю:
Медицинский директор
МО "Новая больница"
Э. М. Петрова
19 декабря 2024 г.

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Общество с ограниченной ответственностью "Медицинское объединение "НОВАЯ БОЛЬНИЦА"
на 2024 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 (указываются при формировании ежеквартальных отчетов)	фактический срок реализации (указывается при формировании ежеквартальных отчетов)
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
В ходе проверки недостатки не были выявлены	Размещение информации в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Ежеквартально	Томилова Юлия Германовна - сервис-менеджер, Черняева Надежда Николаевна - заведующая поликлиникой, Павлова Анна Сергеевна - специалист по связям с общественностью		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.2 Длительное ожидание приема врача.	1. Контроль записи пациентов через электронные ресурсы, 2. Корректировка расписания работы врачей	Декабрь 2024 г.	Томилова Юлия Германовна - сервис-менеджер, Черняева Надежда Николаевна - заведующая поликлиникой		
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.2 Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Изучение условий и порядка для заключения договора для предоставления услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Август 2024 г.	Томилова Юлия Германовна - сервис-менеджер, Павлова Анна Сергеевна - специалист по связям с общественностью		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
У отдельных сотрудников отмечаются коммуникационные трудности в общении с пациентами	Проведение тренинга "Повышение качества сервиса и клиентоориентированность" для сотрудников колл-центра	Сентябрь 2024 г.	Томилова Юлия Германовна - сервис-менеджер, Чернышкова Наталья Александровна - менеджер по персоналу		
	Проведение тренинга "Индивидуальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях" для администраторов	Октябрь 2024 г.	Томилова Юлия Германовна - сервис-менеджер, Чернышкова Наталья Александровна - менеджер по персоналу		
	Проведение тренинга по профилактике выгорания и пациентоориентированности для врачей	Ноябрь 2024 г.	Томилова Юлия Германовна - сервис-менеджер, Чернышкова Наталья Александровна - менеджер по персоналу		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
			Не выявлено		