

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ООО "Европейский медицинский центр УТМС-Здоровье"
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 по устранению выявленных недостатков	Плановый срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Длительность ожидания на линии при звонке в Контакт-центр	Выход дополнительных сотрудников для приема звонков	мар.22	Елькина Светлана Кирилловна, руководитель службы медицинского сервиса	Среднее время ожидания на линии сокращено до 30 секунд	мар.22
Длительность ожидания врача (запись на прием узкого специалиста через 14 дней и более)	Прием дополнительных врачей востребованных специальностей	апр.22	Леонтьев Игорь Леопольдович, Исполнительный директор	Приняты дополнительные специалисты для сокращения длительности ожидания приема	апр.22
Нет возможности записаться на процедуру через сайт клиники (наличие записи на сайте только на прием)	Разработка дополнительных опций для записи	дек.22	Калинин Федор Николаевич, Начальник отдела информационных технологий	Начата техническая разработка	
Не достаточность навигации внутри медицинской организации (предоставлением информации о размещении кабинетов, медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)	Разработка дополнительных навигационных форм	мар.22	Елькина Светлана Кирилловна, руководитель службы медицинского сервиса	Разработаны и размещены дополнительные навигационные формы	мар.22
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Задержка приемов	Работа с расписанием врачей	мар.22	Леонтьев Игорь Леопольдович, Исполнительный директор	Пересмотрено расписание врачей во избежание возможности задержки приемов	мар.22
Недостаточно информации на сайте клиники	Добавление информации на сайт клиники	фев.22	Солганикова Ольга Владимировна, начальник отдела рекламы и маркетинга	Размещена дополнительная информация о филиалах и работе стационара	фев.22
Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников	Выход дополнительных сотрудников для оформления пациентов	мар.22	Елькина Светлана Кирилловна, руководитель службы медицинского сервиса	Выделены дополнительные сотрудники	мар.22
Отсутствие свободных мест ожидания	Увеличение количества зон для ожидания	мар.22	Елькина Светлана Кирилловна, руководитель службы медицинского сервиса	созданы дополнительные места для ожидания	мар.22

				Разработана и размещена дополнительная навигация к кулерам с питьевой водой	
Отсутствие питьевой воды	Добавление навигации для указания кулеров с питьевой водой	мар.22	Елькина Светлана Кирилловна, руководитель службы медицинского сервиса		мар.22
Отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)	Выделение места в филиале на Бакова	апр.22	Имитаева Ирина Владимировна, заведующая филиалом на Бакова 183	В процессе оборудования	
III. Доступность услуг для инвалидов					
Низкая доступность услуг для инвалидов в медицинской организации	Повышение доступности для инвалидов	мар.22	Леонтьев Игорь Леопольдович, Исполнительный директор	Размещение дополнительного вспомогательного оборудования для удобства инвалидов	мар.22
IV. Доброволительность, вежливость работников организации					
18% респондентов не удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброволительность, вежливость)	проведение обучающих встреч с сотрудниками клиники	мар.22	Шахова Кира Владимировна, директор по персоналу	Ежемесячные обучающие встречи с сотрудниками клиники по подразделениям	мар.22
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
	проводить регулярный опрос удовлетворенности и выявлять зоны не удовлетворенности	мар.22	Солиникова Ольга Владимировна, начальник отдела рекламы и маркетинга	Проведен опрос пациентов с помощью размещения анкеты на официальном сайте УГМК-Здоровье	мар.22
14% не удовлетворены условиями	удовлетворенности				