

ПЛАН

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг
 АУ «Новочебоксарская городская стоматологическая поликлиника» Минздрава Чувашии
 (наименование организации)**

на 2018 год



УТВЕРЖДАЮ
 Главный врач
 АУ «Новочебоксарская городская
 стоматологическая поликлиника»
 Минздрава Чувашии
(подпись) Д. А. Яковлева
 «__» _____ 20__

| 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 ² | |
|--|---|--------------------------------------|--|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Обеспечить актуализацию информации, размещенной на сайте bus.gov.ru | Поддержка в актуальном состоянии информации, размещенной на сайте bus.gov.ru | IV квартал 2018 | Козорез Н. В. – ведущий юристконсульт | Реализованы | IV квартал 2018 |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Замечаний нет | - | - | - | - | - |

III. Доступность услуг для инвалидов

| | | | | |
|---------------|---|---|---|---|
| Замечаний нет | - | - | - | - |
|---------------|---|---|---|---|

IV. Добросовестность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

| | | | | | |
|---|--|----------------|-----------------------------------|---|-------------------------------|
| Организовать проведение тренингов, семинаров с медицинскими работниками по управлению конфликтными ситуациями | Организация «вежливой регистратуры». Совершенствование механизмов мотивации персонала, к повышению качества их работы. Проведение обучения по бесконфликтному поведению. Соблюдение морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности. Обучение персонала устанавлению профессионального контакта с пациентами | I квартал 2019 | Специалист по кадрам Родина Л. В. | Реализованы. Участие в вебинаре по теме «Работа с жалобами, претензиями и провокациями пациентов» | I квартал 2019 23.04.20419 |
|---|--|----------------|-----------------------------------|---|-------------------------------|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|--|---|----------------|--|-------------|----------------|
| Повышать удовлетворенность оказанными услугами | Проводить индивидуально работу с «конфликтными» пациентами. Проведение оперативных служебных исследований возникновения конфликтных ситуаций. Размещение листа проблем и листа предложений, | I квартал 2019 | Заместитель главного врача по медицинской части Пинонкина С. Н., заведующие лечебно-профилактическим отделением Григорьева О. И., заведующий | Реализованы | I квартал 2019 |
|--|---|----------------|--|-------------|----------------|

| | | | | |
|--|-------------------------|---|--|--|
| | Доступных для пациентов | детским стоматологическим отделением Гафурова Д. М., заведующий отделением ортопедической стоматологии Михуткин В. П., заведующий отделением платных услуг Казакова Н. В. | | |
|--|-------------------------|---|--|--|