

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации в 2018 г.  
ГБУ РО «Городская стоматологическая поликлиника № 4»

№ п/п мероприятия	Наименование	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>1. Открытость и доступность информации об учреждении</b>						
1.	Обеспечение полноты, актуальности и доступности информации о медицинской организации для населения	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе.	Размещение достоверной информации учреждением на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> в сети интернет и ведение указанного сайта; Обновление информационных стендов; Размещение информации на сайте <a href="mailto:www.stompol4@mail.ru">www.stompol4@mail.ru</a> о деятельности учреждения и структурных подразделений; Информационное освещение в СМИ	Уровень рейтинга на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (от 0 до 1); Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы); Доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%).
2.	Обеспечение доступной обратной связи с потребителями	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую	Постоянно	Менеджер по организации приёма	Организация способов обратной связи с потребителями услуг в том числе на сайте	Повышение удовлетворенности населения качеством медицинской помощи. Доля получателей услуг,

	услуг.	помощь в амбулаторных условиях			организации.	удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);
3.	Проведение оценки степени удовлетворенности пациентов услугами путем социологических опросов.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	Ежеквартально	Менеджер по организации приёма	Размещение на сайте учреждения анкеты оценки качества предоставляемых услуг клиентам; Размещение на сайте учреждения результатов социологических исследований; Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по улучшению качества услуг на врачебных собраниях.	Число пациентов удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%); Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%); Число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);
2 Комфортность условий и доступность получение услуг в сфере социальной защиты населения, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья						
1.	Обеспечение доступности записи на приём к врачу.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе, заведующие отделений. Менеджер	Организация записи по телефону на приём к врачу отдельных категорий граждан (граждане с ограниченными возможностями здоровья, дети, многодетные семьи, участники, инвалиды ВОВ	Обеспечение приёма пациентов с острой болью в день обращения.  Срок ожидания планового лечения не более 14 дней.

				по организации приёма	и приравненные к ним категории, пациенты старше 80 лет)  Своевременное обновление талонов на сайт 62.2dr.ru  Постоянный мониторинг записи через интернет	
3 <b>Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>						
1.	Сокращение времени ожидания посещения врача в очереди (не более 20мин). Сокращение время ожидания результатов диагностического исследования.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	Постоянно	Заведующие отделений, лечащий врач, м/с кабинета. м/с рентген-кабинета.	Обеспечение приёма строго по талонам. Диагностическое исследование в день обращения.	Повышение качества оказания медицинской помощи
4 <b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.</b>						

1.	Повышение уровня удовлетворенности пациентов общением с медицинским персоналом (регулярные занятия с медицинским персоналом по вопросам этики и деонтологии)	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе.	Отсутствие обоснованных жалоб со стороны пациентов на нарушение этики и деонтологии при общении с сотрудниками поликлиники.	Поддержание уровня удовлетворенности общения с медицинскими работниками в учреждении 100%
2.	Повышение профессионального мастерства и квалификации персонала. Своевременное проведение аттестации и сертификации врачей и среднего медицинского персонала.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе.	Участие в обучающих семинарах, конференциях, своевременное повышение квалификации врачей и среднего медицинского персонала.	Повышение качества оказания медицинской помощи
3.	Соблюдение утвержденных стандартов, порядков оказания стоматологической	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе.	Повышение качества оказания медицинской помощи	Отсутствие осложнений во время и после лечения.

	медицинской помощи	амбулаторных условиях				
4.	Внедрение новых медицинских технологий в подразделениях. Приобретение нового оборудования.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе.	Повышение уровня знаний медицинских работников. Вступление в систему НМО. Повышение квалификации медицинских работников организации по программам последипломного и дополнительного профессионального образования и проведение образовательных мероприятий, клинических разборов.	Повышение качества оказания медицинской помощи

Главный врач

Ю.Ф.Упорова

Исполнитель: Гришунова Ж.А. 22-93-58