

План мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации на 2019г.
ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 1»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Обеспечение полноты, актуальности и доступности информации о медицинской организации для населения на официальном сайте проведение внутреннего технического и содержательного аудита сайта поликлиники.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	В течение года постоянно	Заместитель главного врача по орг.метод. работе.	Размещение достоверной информации учреждением на сайте www.bus.gov.ru сети интернет и ведение указанного сайта; Обновление информационных стендов; Размещение информации на сайте www.rznstom1@yandex.ru о деятельности учреждения и структурных подразделений; Информационное освещение в СМИ.	Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1); Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте ; Доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%).
2.	Обеспечение	Рейтинг	Постоянно		Организация способов обратной	Повышение

	<p>доступной обратной связи с потребителями услуг в сфере здравоохранения. Проведение оценки степени удовлетворенности пациентов услугами путем социологических опросов.</p>	<p>учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях</p>		<p>Заведующие подразделений. Заместитель главного врача по орг. метод. работе, заведующие отделений. Менеджер по организации приёма</p>	<p>связи с потребителями услуг в том числе на сайте организации, внутреннего опроса пациентов.</p>	<p>удовлетворенности населения качеством медицинской помощи. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%); Число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);</p>
3	<p>Повышение доли пациентов, считающих информирование о работе и порядке предоставления медицинских услуг достаточным.</p>	<p>Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Менеджер по организации приёма</p>	<p>Размещение на сайте учреждения анкеты оценки качества предоставляемых услуг клиентам; Размещение на сайте учреждения результатов социологических исследований;</p>	<p>Число пациентов удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%); Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);</p>

<p>4</p> <p>Повышение доли пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте: доступность размещаемой на сайте информации, рациональное ее размещение по различным категориям в блоках, привлекательный вид информации, анкетирование. Доступность размещаемой на стендах информации, рациональное её размещение, читабельный вид, простота изложения, своевременная актуализация информации.</p>	<p>Полнота, актуальность и понятность информации об организации размещаемой на официальном сайте</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Заведующие подразделений. Заместитель главного врача по орг. метод. работе, заведующие отделений. Менеджер по организации приёма</p>	<p>Обсуждение итогов мониторинга качества работы учреждения, предложений по улучшению качества услуг на врачебных собраниях.</p>	<p>Полнота размещённой информации должна составить 100%.</p>
--	--	----------------------	---	--	--

Размещение во всех отделениях, холлах ожидания поликлиники информации с ссылкой на электронный адрес анкеты независимой оценки качества.					
--	--	--	--	--	--

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. Увеличение доли пациентов, которые записались на прием к врачу при первом обращении. Предложение регистратором различного времени приема пациентам. Взаимозаменяемость докторов: врачи, осуществляю	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	Постоянно	Заведующие подразделений. Заместитель главного врача по орг. метод. работе, заведующие отделений. Менеджер по организации приёма	Организация записи по телефону на приём к врачу отдельных категорий граждан (граждане с ограниченными возможностями здоровья, дети, многодетные семьи, участники, инвалиды ВОВ и приравненные к ним категории, пациенты старше 80 лет) Своевременное обновление талонов на сайт 62.2dr.ru Постоянный мониторинг записи через интернет	Обеспечение приёма пациентов с острой болью в день обращения. Срок ожидания планового лечения не более 14 дней.
---	--	-----------	--	---	--

	<p>щие прием стоматолого-гических больных могут, при наличии свободных окон, принимать пациентов по острой боли.</p>				<p>Работа поликлиники по сменному графику, обеспечивающему оказание медицинской помощи в течение всего дня, а также оказание неотложной медицинской помощи в выходные и праздничные дни.</p>	
2.	<p>Сокращение длительности ожидания посещения врача с момента записи на прием: рационально использовать рабочее время врачей; взаимопомощь врачей при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач. Обеспечение записи на прием к врачу по телефону в регистра-</p>	<p>Доступность записи на прием к врачу по телефону, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.</p>	<p>Ежемесячно, путем анкетирования</p>	<p>Заведующие подразделений. Заместитель главного врача по орг. метод. работе, заведующие отделений. Менеджер по организации приёма</p>	<p>Доступность записи на прием к врачу различными способами: при самообращении, по телефону, посредством сети Интернет, через инфомат.</p>	<p>Удовлетворенность получателей социальных услуг доступностью записи на прием к врачу различными способами.</p>

<p>туре во всех случаях обращения пациента в учреждение, размещение информации о возможности записи на прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону, по Интернету на сайте поликлиники, через инфомат.</p>					
--	--	--	--	--	--

3 Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги

<p>1. Сокращение времени ожидания посещения врача в очереди (не более 20мин). Сокращение времени ожидания результатов диагностического исследования.</p>	<p>Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заведующие отделений, лечащий врач, м/с кабинета. м/с рентген-кабинета.</p>	<p>Обеспечение приёма строго по талонам. Диагностическое исследование в день обращения.</p>	<p>Повышение качества оказания медицинской помощи</p>
--	---	------------------	--	---	---

4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.

<p>1. Повышение уровня удовлетворенности пациентов общением с медицинским</p>	<p>Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заведующие подразделениями. Заместитель главного</p>	<p>Отсутствие обоснованных жалоб со стороны пациентов на нарушение этики и деонтологии при общении с сотрудниками поликлиники.</p>	<p>Поддержание уровня удовлетворенности общения с медицинскими работниками в учреждении 100%</p>
---	---	-----------------------	---	--	--

	персоналом внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме; соблюдение норм этики и деонтологии; помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам.	амбулаторны х условиях		врача по орг. метод. работе		
2.	Повышение профессионально- го мастерства и квалификации персонала. Своевременное проведение аттестации и сертификации врачей и среднего медицинского персонала.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторны х условиях	В течение года	Заместитель главного врача по орг. метод.работе .	Участие в обучающих семинарах, конференциях, своевременное повышение квалификации врачей и среднего медицинского персонала.	Повышение качества оказания медицинской помощи
3.	Соблюдение утвержденных	Рейтинг учреждений,	В течение года	Заведующие подразделен	Повышение качества оказания медицинской помощи	Отсутствие осложнений во время и после лечения.

	стандартов, порядков оказания стоматологической медицинской помощи	оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях		иями.Заместитель главного врача по орг. метод. работе.		
4.	Внедрение новых медицинских технологий в подразделениях. Приобретение нового оборудования.	Рейтинг учреждений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях	В течение года	Заведующие подразделениями.Заместитель главного врача по орг. метод. 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 ситуаций.	Повышение качества оказания медицинской помощи
5. Удовлетворенность качеством обслуживания						
1	Улучшить условия ожидания приема у врача в очереди - достаточное количество удобных диванов для ожидания в холле, наличие аквариумов в детском холле, а также оборудование детского уголка. Размещение в	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания.	Ежемесячно	Заведующие подразделениями.Заместитель главного врача по орг. метод. работе	Создание комфортных и приятных условий для пациентов в период их ожидания приема врачом	Удовлетворенность пациентов условиями пребывания в период их ожидания

	холле памяток и брошюр по профилактике стоматологических заболеваний.					
2	<p>Повышение доступности получения медицинской помощи маломобильным группам населения, в том числе на дому: безотказная запись, осуществление выезда к пациенту не позже следующего за вызовом дня. Помощь среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам в случае необходимости. На входной двери рядом с пандусом разместить объявление с ФИО и номером телефона ответственного лица по работе с маломобильными пациентами.</p>	<p>Удовлетворенность потребителей услуг, возможность получить специализированную медицинскую помощь маломобильному или престарелому пациенту, в том числе на дому.</p>	<p>Постоянный мониторинг.</p>	<p>Заведующие подразделений. Заместитель главного врача по орг. работе, заведующие отделений. Менеджер по организации приёма</p>	<p>Обеспечение получения специализированной медицинской помощи маломобильному или престарелому пациенту, в том числе на дому</p>	<p>Удовлетворенность маломобильных или престарелых пациентов пациентов возможностью получить специализированную медицинскую помощь.</p>

3	<p>Повысить долю пациентов, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи: внимательное и вежливое общение с пациентами в регистратуре и на приеме, соблюдение норм этики и деонтологии. Доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: о причинах его заболевания, необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, нюансах диспансерного наблюдения и методов профилактики. Размещение на столах в холле памяток и брошюр по профилактике стоматологических заболеваний.</p>	<p>Доля потребителей услуг, удовлетворенных получением медицинской помощи.</p>	<p>Ежемесячно Путем анкетирования</p>	<p>Заведующие подразделений. Заместитель главного врача по орг. метод. работе, заведующие отделений. Менеджер по организации приёма</p>	<p>Улучшение качества медицинского обслуживания. Удовлетворенность пациентов оказанием медицинских услуг. Отсутствие жалоб</p>	<p>Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.</p>
---	---	--	---	---	--	---

Главный врач

В.А. Пешков

Исполнитель: Гришунова Ж.А. 44-13-27