


 Утверждаю  
 Главный врач ГАУЗ АО  
 «СГ г. Благовещенска»  
 Н.В. Улитис  
 « 13 » \_\_\_\_\_ 2016 г.

План мероприятий на первое полугодие 2017 г. по улучшению качества ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.1	Наполнение официального сайта медицинской организации, согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956 н «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 РФ, органов местного самоуправления и медицинских	1 балл	В течение года	Программист  Зав. лечебным отделением	1 балл	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте

	организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»					
1.2	Контроль за доступностью обратной связи на официальном сайте медицинской организации в форме электронного обращения	1 балл	Ежедневно	Программист	2 балла	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг
1.3	1.Наполнение информационных стендов в медицинском учреждении  2.Размещение дополнительных информационных стендов в медицинском учреждении	5 баллов	1 раз в месяц  Апрель 2017 г.	Зав. лечебным отделением  Начальник .хоз.отдела	5 баллов	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации
1.4	Разместить на официальном сайте медицинской организации: Анализ удовлетворенности предоставляемых услуг ГАУЗ АО «СП г. Благовещенска», выявленные недостатки по	5 баллов	Январь 2017 г.	Программист	5 баллов	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о

	результатам анкетирования, предложения по устранению					работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации
<b>2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг</b>						
2.1	Доступность записи на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию	5 баллов	Ежедневно	Зав.лечебным отделением	5 баллов	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию
	Контроль за выдачей пациенту на руки талона на прием к врачу	5 баллов	В течение года	Зав.лечебным отделением	5 баллов	

	(бумажный носитель) с полной распечаткой номера кабинета, времени приема, с указанием специальности, ФИО врача, фамилии пациента					
2.2	<p>Обеспечить доступность записи на прием к врачу по телефону за две недели</p> <p>Мониторинг записи на прием к врачам на планерных совещаниях у главного врача</p>	1 балл	<p>Ежедневно</p> <p>Еженедельно</p>	<p>Зав.лечебным отделением</p> <p>Главный врач</p> <p>Зав.лечебным отделением</p>	4 балла	Доступность записи на прием к врачу по телефону
2.3	<p>- ремонт в холле медицинского учреждения</p> <p>- ремонт в регистратуре поликлинике</p>	5 баллов	Первое полугодие 2017 г.	Начальник хоз.отдела	5 баллов	Доля потребителей, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации
2.4	оборудовать коридоры местами для ожидания приема перед каждым кабинетом медицинской организации	4 балла	01.05.2017 г.	Начальник хоз.отдела	5 баллов	Доля потребителей услуг ограниченными возможностями здоровья, удовлетворённости условиями пребывания

						медицинской организации
2.5	Обход главного врача, зав.лечебным отделением, главной медицинской сестрой по медицинскому учреждению по соблюдению время приема пациентов и информированности пациентов о задержке время приема (оказание неотложной помощи и т.д.)	5 баллов	Еженедельно	Главный врач Зав.лечебным отделением Главная мед.сестра	5 баллов	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)
<b>3. Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг</b>						
3.1	Контроль за соблюдением времени ожидания для получения плановой медицинской помощи с момента обращения до назначенного времени	5 баллов	Ежедневно	Зав.лечебным отделением	5 баллов	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи

	приема  Мониторинг времени приема врачами		Ежедневно рабочие дни	в		
<b>4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>						
4.1	Соблюдение принципов медицинской этики и деонтологии - проведение конференции по вопросам этики и деонтологии для врачебного, сестринского персонала, медицинских регистраторов  Обучение медицинских работников на сертификационных циклах, циклах по тематическому усовершенствованию	5 баллов	23.03.2017 г.  В течение года по плану	Зав. лечебным отделением	5 баллов	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации
4.2	Мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии его здоровья, необходимости и объеме обследования	5 баллов	Зав.лечебным отделением	Зав. лечебным отделением	5 баллов	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медработников мед. организации

**5. Удовлетворённость качеством обслуживания в медицинской организации**

5.1	<p>1. Заполнение анкеты на бумажном носителе</p> <p>2. Разработать памятки на тему: «Предметы и средства гигиены полости рта» «Методы чистки зубов»</p> <p>3. Установка системы записи телефонных разговоров в электронной регистратуре</p>	5 баллов	<p>Ежедневно</p> <p>Февраль 2017 г.</p> <p>Январь 2017 г.</p>	Зав. лечебным отделением	5 баллов	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами
-----	---	----------	---	--------------------------	----------	--