


 Утверждаю
 Главный врач ГАУЗ АО
 «СЦ 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 |
| 2. Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг | | | | | | |
| 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) |
| 3. Время ожидания в очереди при получении медицинских услуг | | | | | | |
| 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 | | |
| 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации | | | | | | |
| 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 |
|-----|---|----------|---|--------------------------|----------|--|