

«УТВЕРЖДАЮ»  
 Главный врач  
 АУ «Городская стоматологическая  
 Поликлиника» Минздрава Чувашии  
 \_\_\_\_\_ Загребая Е.А.  
 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

### План основных мероприятий

по улучшению качества работы АУ "Городская стоматологическая поликлиника" Минздрава Чувашии по результатам независимой оценки качества работы в 2018 году

№ пп	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Ожидаемый результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
<b>I. Открытость и доступность информации о медицинской организации</b>						
1.	Своевременное обновление разделов сайта для повышения открытости и доступности информации о медицинском учреждении	Совершенствование развития сайта АУ "Городская стоматологическая поликлиника"	В течение года	Начальник отдела планирования, статистики и маркетинга	Повышение информативности и доступности материалов сайта	Увеличение количества обращений к сайту, доли информированных пациентов
2.	Своевременное информирование пациентов о медицинской организации с размещением на сайте, информационных стендах медицинской организации нормативных документов, регламентирующих деятельность учреждения, актуальной информации о графике					

	<p>работы организации, графиков приема граждан руководством организации, Программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, тарифного соглашения и т.д.</p>					
3.	<p>Выпуск ежемесячной корпоративной газеты АУ "Городская стоматологическая поликлиника"</p>					
4.	<p>Регулярное размещение на сайте медицинской организации и информационных буклетах: - информационно-аналитических справок о состоянии стоматологической службы, уровне стоматологической заболеваемости, выполнении государственного заказа на оказание бесплатной медицинской помощи, работе медицинской организации, новых технологиях, оценке качества оказания медицинских услуг</p>					
5.	<p>Повышение доступности и качества оказания медицинских услуг,</p>					

	проведение анкетирования пациентов, совершенствование работы администраторов Call-центра АУ "ГСП", актуализирование услуги "Запись к врачу", через интернет-портал госуслуг					
6.	Совершенствование мероприятий, направленных на увеличение количества пациентов, удовлетворенных качеством и доступностью оказания медицинской помощи: - проведение анкетирования населения по вопросам удовлетворенности качеством оказания медицинской помощи; - установление обратной связи с пациентами по актуальности информации на сайте организации;					
7.	Усовершенствование работы сайта АУ "ГСП" с целью повышения открытости информации для пациентов					
<b>II. Комфортность условий и доступность получения медицинских, в том числе для граждан с ограниченными возможностями</b>						
1.	Повышение уровня комфортности, сервиса и доступности медицинских	Создание условий для доступного и качественного	постоянно	Все специалисты	Уменьшение или отсутствие очередей	Доведение уровня доступности и качества оказания

	услуг, в том числе для пациентов с ограниченными возможностями	получения медицинской помощи		Зам. главного врача по КЭР В.Н. Борисов		медицинской помощи до 100 %
2.	Своевременное проведение ремонтных и косметических работ, в том числе улучшение дизайна поликлиник					
3.	Устройство дополнительных приспособлений для пациентов с ограниченными возможностями					
4.	Строгое соблюдение графика работы всех филиалов АУ "Городская стоматологическая поликлиника"					
5.	Расширение объема предварительной записи на прием к врачу через электронную регистратуру, СаИ-центр					
6.	Внедрение современных технологий, направленных на повышение качества стоматологических услуг путем их апробирования в кабинете инновационных технологий					
7.	Круглосуточное оказание неотложной стоматологической помощи пациентам в отделении					

	неотложной стоматологической помощи					
8.	Обеспечение контроля за наличием и сроками хранения препаратов и изделий медицинского назначения в соответствии с установленными нормативными документами, федеральными стандартами, клиническими рекомендациями					
9.	Комплектация всех филиалов АУ "ГСП" современными стоматологическими установками, подготовка квалифицированных кадров, в том числе с использованием наставничества					
10.	Соблюдение порядков оказания стоматологической помощи, маршрутизации пациентов в соответствии с установленными нормативными документами					
11.	Развитие и совершенствование центров имплантологии, пародонтологии, современных ортопедических технологий,					

	миофункциональной коррекции					
<b>III. Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>						
1.	Минимизация времени ожидания приема пациентами за счет рациональной организации приема врачами, а также использование роли сестринского персонала в регулировании очередности	Повышение доступности и качества медицинской помощи, дистанционная запись на прием	постоянно	Все специалисты  Зам. главного врача по КЭР Борисов В.Н.	Повышение рейтинга	Снижение времени ожидания врача в очереди, времени изготовления ортопедических и ортодонтических работ
2.	Оптимизация маршрутизации пациента, соблюдение преемственности между специалистами					Время ожидания консультации не более 10 дней
<b>IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</b>						
1.	Соблюдение этических норм поведения и общения с пациентами, доброжелательности и компетентности медицинских работников	Недопущение фактов нарушения этики и деонтологии	постоянно	Все сотрудники Зам. главного врача по КЭР Борисов В.Н.	Отсутствие конфликтов, использование модели клиентоориентированного сервиса	Не менее 90 % пациентов, удовлетворенных качеством медицинской помощи
2.	Внедрение в практику непрерывного обучения медицинских работников по вопросам этики и деонтологии, проведение психологических тренингов по профилактике профессионального выгорания					

3.	Непрерывная подготовка квалифицированных кадров					
4.	Дальнейшее совершенствование системы менеджмента качества в направлении контроля качества и безопасности медицинской деятельности					
<b>V. Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации</b>						
1.	Осуществление мониторинга удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи (проведение анкетирования на местах, через сайт медицинской организации)	Получение реальной оценки удовлетворенности пациентами качеством медицинской помощи	В течение года	Зам. главного врача Все сотрудники	Организация действующей обратной связи с пациентами	Не менее 90 % пациентов, удовлетворенной качеством обслуживания
2.	Повышение комфортности холлов и коридоров ожидания					