Утверждаю

Генеральный директор

ООО «Доктор Вебер»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Вебер

**План**

**мероприятий по улучшению качества работы медицинской организации**

**ООО «Доктор Вебер» на 2018 год.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование** **мероприятий** | **Основание реализации** **(результат независимой оценки качества)** | **Срок реали-зации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 1. | Создание более качественного и функционального сайта (drveber.ru) | Изменение интерфейса сайта, добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения. Доступность получения социальных услуг в онлайн режиме. | В течении года | В.В.Вебер | Модернизированный сайт. Удобство пользования официальным сайтом учреждения. Увеличение числа посещений сайта учреждения**.** | Наличие актуальной и достоверной информации на сайте учреждения. Доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.Количество посещений сайта учреждения. |
| 2. | Создать страницу «Полезная информация для пациентов», в которой размещать актуальную информацию, регламентирующую деятельность учреждения: правила записи на прием/на лечение, рекомендации после лечения. | Доступность и достаточность информации о предоставляемых услугах | В течении года | В.В.Вебер | Предоставление информации в мониторинговом режиме | Качество и полнота информации о работе ООО «Доктор Вебер» и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещении медицинской организации |
| **3.** | В ООО «Доктор Вебер» созданы все условия ожидания приема (наличие свободных мест ожидания, туалета, чистота и свежесть помещения). Наличие и поддерживание доступных условий для получения услуг.Вносить новые элементы декора | Комфортное ожидание перед приемом врача. | постоянно | В.В.Вебер | Комфортные, чистые помещения.В интерьере помещения ожидания приема имеется удобная мебель: шкафы для верхней одежды, столик и кресла, журналы для чтения. | Повышение доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в мед. организации |
| **4.** | Мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами оказания услуг | Стандарты должны содержать чёткие критерии, позволяющие оценить работу персонала и сервис в стоматологии.Качественное оказание услуг и проведение мероприятий | постоянно | В.В.Вебер | Пациенты должны быть уверены, что при обращении в клинику они каждый раз будут получать качественные услуги и сервис в стоматологии | Повышение удовлетворённости получателей социальных услуг, качеством проводимых мероприятий и оказанных услуг.  |
| **5.** | Повышение профессионального мастерства персонала | Повышение профессиональной, личностной и коммуникативной компетентности персонала | постоянно | В.В.Вебер | Обучение мед.персонала на курсах повышения квалификации. Проведение исследования(анкетирования) степени удовлетворенности клиентов, качеством предоставления услуг | Повышение коммуникативной эффективности учреждения.Увеличение доли специалистов, своевременно прошедших обучение и повышение курсов квалификации Расширение возможности реагирования на меняющиеся требования клиентов в соответствие со стандартами социальных услуг |
| **6.** | Услуги диагностических исследований. | Получение диагностического исследования в момент приема | постоянно | В.В.Вебер | В связи с незначительными объемами медицинской помощи по ОМС ожидать диагностические исследования пациентам не приходится. Кабинеты оборудованы всем необходимымдля качественного приема и обслуживания пациентов. | Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги. |