

## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская клиническая стоматологическая поликлиника №2» (далее по тексту – ГАУЗ «ДКСП №2») является ведущим учреждением Волгограда и Волгоградской области по оказанию стоматологической помощи детям, в котором работает команда настоящих профессионалов. Территориальное расположение отделений поликлиники способствует повышению доступности стоматологической помощи детям. Все отделения оснащены современным оборудованием для лечения и диагностики заболеваний челюстно-лицевой области.

Основными целями ГАУЗ «ДКСП №2» является обеспечение соответствия оказываемых медицинских услуг стандартам качества и безопасности и достижение максимального удовлетворения потребностей и ожидания пациентов.

Для реализации поставленных целей руководство ГАУЗ «ДКСП №2» ставит следующие задачи:

- организация и оказание медицинской помощи в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи, протоколами ведения больных;
- соблюдение принципов этики и деонтологии, врачебной тайны.
- организация помощи с рациональным использованием времени пациента и его физического состояния, соблюдением санитарно-гигиенических норм и обеспечением комфортных условий пребывания пациентов в учреждении; недопущение отказов в оказании медицинской помощи пациенту;
- обеспечение доступности медицинской помощи;
- пропаганда профилактики стоматологических заболеваний среди населения;
- повышение качества управления кадровым составом поликлиники;
- рациональное использование ресурсов.

Для достижения поставленных целей и задач руководство ГАУЗ «ДКСП №2» обязуется применять в своей деятельности принципы менеджмента качества; обеспечивать соответствие системы менеджмента качества поликлиники требованиям международного стандарта ISO 9001:2015, законодательства РФ в сфере здравоохранения, другим применимым требованиям и реализацию Политики в области качества; постоянно улучшать систему менеджмента качества ГАУЗ «ДКСП №2».

## ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА на 2020 год

№ п/п	Цели	Мероприятия
1	Применять систему менеджмента качества поликлиники в соответствии требованиями международного стандарта ISO 9001:2015	<p>1.1. Разработать и утвердить Политику и Цели в области качества поликлиники.</p> <p>1.2. Обеспечить доступ к Политике и Целям в области качества поликлиники всех заинтересованных сторон (официальный сайт, информационные стенды, локально-вычислительная сеть учреждения).</p> <p>1.3. Организовать повторное ознакомление сотрудников поликлиники с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015 и проведению внутреннего аудита СМК поликлиники.</p> <p>1.4. Разработать и выполнить корректирующие действия по результатам диагностического аудита СМК поликлиники</p> <p>1.5. Ознакомить сотрудников поликлиники со всеми разработанными, переработанными документами СМК поликлиники (Политика и Цели в области качества, Стандарт СМК, положения и т.д.)</p> <p>1.6. Провести анализ системы менеджмента качества ГАУЗ «ДКСП №2» со стороны высшего руководства за период с 09.01.2020 по 30.09.2020, оформить Отчет.</p> <p>1.7. Подготовить, направить, согласовать необходимые для повторной сертификации СМК документы в орган по сертификации.</p> <p>1.8. Пройти повторный сертификационный аудит системы менеджмента качества, при необходимости разработать и выполнить мероприятия по устранению несоответствий (при наличии несоответствий).</p>
2	Выполнить 100% запланированных мероприятий по подготовке и повышению квалификации сотрудников поликлиники	<p>2.1. Обеспечение своевременной подготовки документов, направление сотрудников поликлиники на обязательное повышение (подтверждение) квалификации, учет и оформление обязательных записей по результатам повышения квалификации.</p> <p>2.2. Участие в Ярмарке вакансий, проводимой комитетом здравоохранения Волгоградской области и ФГБОУ ВО «ВолГМУ».</p> <p>2.3. Участие не менее чем в 1 конкурсе по профессии.</p> <p>2.4. Выполнение на 100% графика проведения врачебных и сестринских конференций.</p> <p>2.5. Принять участие не менее чем в 10 заседаниях кафедр ортодонтии, стоматологии детского возраста, хирургии ВолГМУ, института НМФО.</p>
3	Улучшить материально-техническую базу поликлиники (выполнить план закупок не менее чем на 90 %).	<p>3.1. Проанализировать актуальность внутренних нормативных документов, определяющих требования к проведению закупок, поддержанию инфраструктуры и производственной среды поликлиники в рабочем состоянии.</p> <p>3.2. Осуществлять закупку необходимых товаров, работ, услуг в соответствии с установленными требованиями к закупочной деятельности</p> <p>3.3. Приобрести медицинское оборудование (в соответствии Комплексным планом работы ГАУЗ «ДКСП</p>

№ п/п	Цели	Мероприятия
		<p>№ 2» на 2020 год).</p> <p>3.4. Выполнить поверку 100% медицинского оборудования, запланированную в 2020 году.</p>
4	<p>Увеличить количество случаев посещений в целях профилактики стоматологических заболеваний (не менее чем на 5% случаев от общего количества посещений (по сравнению 2019 г.)</p>	<p>4.1. Провести не менее чем 19 мероприятий просветительского характера, направленных на пропаганду здорового образа жизни и профилактики заболеваний.</p> <p>4.2. Обновлять информацию по профилактике стоматологических заболеваний на информационных стендах поликлиники (не менее 1 раза в квартал)</p> <p>4.3. Проводить беседы с пациентами и их законными представителями по вопросам профилактики кариеса, зубо-челюстных аномалий.</p>
5	<p>Снизить процент дефектов, выявленных по результатам экспертиз медицинской документации 1 и 2 уровня, не менее чем на 5% по сравнению с 2019 годом.</p>	<p>5.1. Рассматривать 100% случаев выявленных дефектов при оказании медицинских услуг на заседаниях врачебной комиссии с последующей разработкой и выполнением корректирующих и предупреждающих мероприятий.</p> <p>5.2. Проведение обучающих семинаров для врачей по предупреждению и устранению допущенных дефектов.</p> <p>5.3. Организация обучения врачей на выездных семинарах и конференциях для повышения уровня знаний.</p>
6	<p>Улучшить показатели удовлетворенности и пациентов, выявленные в процессе анкетирования (не менее чем на 2% от результатов анкетирования 2019 года).</p>	<p>6.1. Осуществлять рассмотрение 100% жалоб, обращений граждан с последующим ответом на все поступившие обращения.</p> <p>6.2. Проводить административные обходы.</p> <p>6.3. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения санитарно-гигиенического и санитарно-эпидемиологического состояния кабинетов, помещений поликлиники.</p> <p>6.4. Проводить разъяснительную работу по вопросам анкеты перед ее заполнением во избежание случаев неверной трактовки и понимания важности ответов пациентов и их законных представителей.</p> <p>6.5. Проводить мероприятия по организации обратной связи с пациентами и их законными представителями по вопросам качества оказания медицинской помощи и удовлетворенности полученными медицинскими услугами (анкетирование).</p> <p>6.6. Осуществлять контроль качества работы регистратуры (не менее 1 раза в квартал).</p>

Выдержка из Приказа №42--осн. от 09.01.2020г