

«УТВЕРЖДАЮ» 14.01.2019 г.

Главный врач ОБУЗ «ИвООД»

\_\_\_\_\_ Козлов В.А.

## **ОТЧЁТ О ВЫПОЛНЕНИИ ПЛАНА РАБОТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБУЗ ИВООД В 2018г.**

Контроль за полнотой и правильностью наполнения информационных стендов, размещённых в городских и центральных районных больницах, на ФАП и ОВОП и женских консультациях, осуществлялся в постоянном режиме во время проведения кураторских выездов сотрудников диспансера в указанные выше организации. Выполнено 59 выездов. Проверка показала, что во всех ЦРБ и женских консультациях, в общедоступных местах, стенды о деятельности и режиме работы онкодиспансера имеются. Низкая информированность населения о работе диспансера отмечается в ФАП и ОВОП из-за отсутствия стендов, а где они есть - их не достаточное инфонаполнение. Во всех случаях замечания и предложения доведены до руководителей на местах.

Изучение удовлетворённости пациентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОБУЗ «ИвООД», при устном опросе и анкетировании показало, что большинство респондентов существенных замечаний не имеет. Трудности получения информации отметили только пациенты, не имеющие доступа к интернету (не более 15%).

С целью совершенствования мероприятий по повышению качества и доступности медицинской помощи в постоянном режиме, ежедневно, работала врачебная комиссия и врачебные консилиумы. По мере необходимости, в режиме оперативной готовности, проводились совещания у заместителей главного врача и главного врача. Ежедневно проводится утренняя врачебная конференция.

Изучение общественного мнения о качестве оказываемых медицинских услуг, критериев доброжелательности, вежливости работников онкодиспансера, условиями оказания медицинской помощи проводилось анкетированием в непрерывном режиме на сайте учреждения, на бумажных носителях в регистратуре поликлиники и стационарных отделениях. Удовлетворённость

качеством мед. помощи высказало большинство респондентов. Наиболее волнующими вопросами были: отсутствие необходимых химиопрепаратов, длительное ожидание приёма врача в поликлинике, недостаточно чёткая работа колл центра. Единичные замечания высказаны на не вежливое обращение медперсонала. Во всех случаях информация доводилась до руководителей структурных подразделений и главного врача. Принимались адекватные меры.

Также, с целью независимой оценки качества, активно работали с «Ящиком жалоб и предложений», рассматривались обращения через официальные сайты. Через «Ящик жалоб и предложений» поступило \_\_\_ обращений. Из них: благодарности к персоналу – 251, жалоб - 3, предложений - 2. Через официальные сайты поступило 48 жалоб. Из них: 40 признаны не обоснованными, 1 отозвана заявителем, 7 жалоб признаны обоснованными. По ним проводились служебные проверки, разобраны на врачебной комиссии, в 3 случаях вынесены дисциплинарные взыскания.

С целью уменьшения очередей и повышения доступности медицинской помощи в поликлинике диспансера проводились «Дни открытых дверей» в субботние дни. В среднем посещения составляли до 100 человек. Также, в режиме он-лайн, постоянно, главным врачом и заведующей поликлиникой, посредством видеонаблюдения, проводилось мониторинговое наблюдение за очередями на приём к врачам в коридорах и перед регистратурой поликлиники. Оперативно принимались управленческие решения. Однако, из-за ограниченных площадей поликлиники и нехватке персонала, проблема очередей окон – чательно не решена. Поэтому, принято решение: в 2019г. начать подготовку к разделению потоков больных – жители области принимаются в утренние часы, жители г. Иванова - в вечерние. А также, начать подготовку к выделению отдельной зоны для дневного отделения химиотерапии при поликлинике.

В постоянном режиме, администрацией диспансера, проводился контроль за состоянием лечебно-охранительного режима в местах пребывания больных, за санитарным состоянием структурных подразделений, доступностью оказываемых услуг и маршрутами передвижения для инвалидов.

Проведены планируемые закупки медицинского оборудования и мебели, выполнен план ремонтных работ помещений и зданий онкодиспансера на 2018г., направленных на улучшение комфортного пребывания больных в учреждении.

С целью формирования и поддержания уважительного и законодательно правовых отношений к пациентам проведён семинар для медицинских работников по этическим аспектам общения с пациентами , по правам пациента и изменений в антикоррупционном законодательстве с участием представителя прокуратуры и юрист – консультанта диспансера.

По итогам работы 2018г. разработан план работ по независимой оценке качества условий оказания услуг в ОБУЗ « ИвООД » на 2019г.

Исполнитель:

Зам. главного врача по КЭР

Андреев А,Г,