«УТВЕРЖДАЮ» 09.01.2021г.

Главный врач ОБУЗ «ИвООД»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.А. Козлов

**ОТЧЁТ О ВЫПОЛНЕНИИ ПЛАНА РАБОТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ**

**ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБУЗ «ИвООД»**

**В 2020 г.**

**Открытость и доступность информации об организации**

1. В течении кураторских выездов ( 43 выезда) в городские и районные ЛПУ постоянно осуществлялся контроль за правильностью наполнения информационных стендов, размещённых в этих ЛПУ, на ФАП, ОВОП и женских консультациях.

2. Осуществлялся контроль за размещением и своевременным обновлением информации на стендах и официальном сайте ОБУЗ ИвООД [www.ivonko.ru](http://www.ivonko.ru), Федеральном сайте [www.nok.rosminzdrav.ru](http://www.nok.rosminzdrav.ru).

3. Работали официальные аккаунты в социальных сетях Вконтакте, Инстаграм, Одноклассники, Твиттер (страница главного врача). Ответственные работники для ежедневного мониторинга оперативно реагировали на поступающие обращения граждан через эти аккаунты.

4.Выполнена разработка и наполнение информационного интернет – портала по профилактике онкологических заболеваний www.onkoprofil.ru.

5. Проведен День открытых дверей в поликлинике ОБУЗ «ИвООД» 08.02.20г. под эгидой Всемирного дня борьбы с раком.

6. Консультативные выезды онкологов – маммологов в 7 районов области ( 17 октября, Всемирный день борьбы с раком молочной железы).

7. Проведение «Дней здоровья» в районах области с выездом бригады онкологов и проведения консультативных приёмов населения: 29.08.20г. – Приволжск, 12.09.20г. – Вичуга, 26.09.20г. – Родники, 17.10.20г. – Южская ЦРБ, 31.10.20г. – Палехская ЦРБ, 07.11.20г. – Вичугская ЦРБ, 21.11.20г. – Кинешемская ЦРБ, 05.12.20г. – Родниковская ЦРБ.

8. На региональных каналах телевидения и радио - 11 выступлений главного врача и специалистов онкодиспансера, размещено 13 статей и публикаций в региональных СМИ и на интернет порталах. Созданы 3 видеоролика: А. Важность диспансеризации и онкоскрининга (БАРС Ивановской области) – 167 трансляций. Б.Маршрутизация для пациентов дневного стационара ОБУЗ «ИвООД» при назначении химиотерапии. В. Ранняя диагностика рака лёгких ( БАРС Ивановской области) – 70 трансляций.

9. Проведено 10 акций проекта «Онкодозора» в различных районах Ивановской области.

10. Изготовлено и распространено 50000 экземпляров тематических листовок для населения по диагностике рака молочной железы, колоректальному раку, рака кожи, рака шейки матки, проведению онкоскрининга в ходе диспансеризации.

11. Изготовлено и распространено 70 баннеров ( от 1,6м. до 12 м.) по пропаганде профилактических медицинских осмотров и раннего выявления злокачественных новообразований. Размещена продукция в г. Иваново и во всех районах области.

**Комфортность условий предоставления услуг**

1. Согласно плану развития ОБУЗ «ИвООД» в 2020г. произведены ремонтные работы во всех отделениях на сумму: более 55 397 000 руб.

2. Произведена закупка медицинской мебели на 2 457 473,0 руб. и мягкого инвентаря на сумму: 962 850,0 руб.

3. Приобретено и введено в эксплуатацию медицинское оборудование на 519 634 995,68 руб.

4. Во всех подразделениях обеспеченность питьевой водой составляет 100%.

5. Контролируется график работы Саll – центра до 18.00.

6. Модернизирована работа отдельного блока химиотерапевтического отделения дневного пребывания на 1 этаже поликлиники.

7. Постоянно осуществляется административный контроль за обеспечением лечебно – охранительного режима для пациентов, санитарным состоянием ЛПУ.

8. В поликлинике оформлен стенд для обращения граждан в свободном доступе.

9. Результаты внедрения технологии «Бережливая поликлиника» в 2020г.:

Оптимизация маршрутизации пациентов поликлиники при оформлении электронного лиса нетрудоспособности;

Оптимизация записи пациентов на комиссию медико – социальной экспертизы;

Оптимизация времени подбора амбулаторной карты пациента по предварительной записи медицинским регистратором поликлиники;

Оптимизация записи пациентов в кабинет ультразвукового исследования;

Оптимизация забора крови пациентов химиотерапевтического отделения дневного стационара №2 при поликлинике;

Оптимизация записи пациентов поликлиники в кабинет лазерной хирургии;

Совешенствование процесса идентификации пациента в информационной системе и вызов его в кабинет врача амбулаторного приёма;

Совершенствование системы оказания платных услуг;

Улучшение качества обслуживания пациентов дневного стационара №2 химиотерапевтического отделения при поликлинике.

**Доступность услуг для инвалидов**

1. Из – за отсутствия лифта в поликлинике создана маршрутизация для больных с ограниченными возможностями передвижения с использованием общебольничных лифтов.

2. Дополнительно приобретены инвалидные коляски.

4. Все таблички и указатели дублируются шрифтом Брайля для слабовидящих больных.

5. Все входные группы оборудованы пандусами для передвижения инвалидов. 6. Обеспечено беспороговое передвижение на инвалидных колясках.

7. Произведена замена лифтов на сумму 5млн.287тыс.696руб.

**Доброжелательность и вежливость работников организации**

1. В постоянном режиме проводится анализ использования каналов обратной связи (ящики жалоб и предложений, обращения через официальные сайты) для выявления не доброжелательного и некорректного отношения персонала онкодиспансера к пациентам.

2. Проведён семинар для медицинских работников ИвООД по правам пациентов, медработников и изменений в антикоррупционном законодательстве.

3. Силами юридического отдела проведены беседы с медицинскими работниками отделений по этическим аспектам общения с пациентами.

4. Все случаи обращений и жалоб по вопросам этики и деонтологии разобраны на заседаниях врачебной комиссии.

5. Внедрена программа Портала Обратной Связи входящих обращений в ОБУЗ «ИвООД». Назначены ответственные лица.

**Профессионализм медицинских работников**

1. Участие в работе комиссии 2 уровня ОБУЗ ИвООД по разбору запущенных случаев ЗНО ( всего разобрано 53 случая из 15 учреждений ПСМП).

2. Участие в заседаниях комиссии 1 уровня по разбору запущенных случаев ЗНО ЦРБ ( Савинского, Шуйского, Вичугского, и Родниковского районов).

3.Проведены 12 обучающих мероприятий:

- Региональные конференции – 5

- Областные и рабочие совещания – 3

- Мастер – классы с участием специалистов федеральных медицинских учреждений – 2

- Организация обучения специалистов медицинских организаций Ивановской области со средним медицинским образованием на рабочем месте в ОБУЗ ИвООД по вопросам своевременного выявления визуальных форм рака (Кинешемская ЦРБ, ГКБ №7).

4. Проведены выездные мастер – классы по забору цитологического материала с шейки матки ( всего 12 выездов в районы области в 1 квартале и 3 выезда в 4 квартале 2020г., обучено 85 врачей и 112 медицинских сестёр).

**Удовлетворённость условиями оказания услуг**

1. Ежемесячно проводится анкетирование пациентов стационара и поликлиники с последующим анализом поступивших предложений и замечаний.