|  |  |
| --- | --- |
|  |  «УТВЕРЖДАЮ » 09.01.2021г.  Главный врач ОБУЗ ИвООД \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.А. Козлов |

**План работ по независимой оценке качества условий оказания услуг в ОБУЗ ИвООД**

**на 2021 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование мероприятия | Сроки реализации | Ответственный исполнитель | Механизмы исполнения и ожидаемые результаты |
| 1 | 1.1 Информирование широких слоев населения о режиме работы ОБУЗ ИвООД  |  Постоянно | Данилова Е.В.Глотова Е.В. | Контроль за полнотой и правильностью наполнения информационных стендов, размещеных в городских и центральных районных больницах, на ФАПах и ОВОП, женских консультациях  |
|  | 1.2 Обеспечение информационной открытости и доступности информации об ОБУЗ Ив ООД (приложение к пр. № 201МЗ РФ от 04.05.2018 г. п. 1) | Не менее 2х раз в год. | Андреев А.Г.Данилова Е.В.Круглова М.Л.Глотова Е.В.Крайнов А.А. | 1.Размещение и своевременное обновление информации на стендах и официальном сайте ОБУЗ ИвООД www.ivonko.ru ,Федеральном сайте [www.nok.rosminzdrav.ru](http://www.nok.rosminzdrav.ru) 2.Изучение удовлетворенности пациентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ЛПУ (стенды,сайты). |
| 2 | Совершенствование мероприятий по повышению качества и доступности медицинской помощи в ОБУЗ ИвООД | Постоянно | Чистяков А.В.Круглова М.Л.Андреев А.Г.Потапов Н.А. | Проведение совещаний, заседаний врачебной комиссии по вопросам оказания медицинской помощи  |
| 3 | Изучение общественного мнения путём анкетирования пациентов по критерию доброжелательности, вежливости работников ЛПУ и удовлетворённостью условиями оказания услуг (приложение к пр. № 201 МЗ РФ от 4.05.2018 пп. 4,5; пр. №442 МЗ РФ от 13.07.2018г. ) | 1раздел: Ежемесячно.2 раздел: Постоянно. | Андреев А.Г.Круглова М.Л.Глотова Е.В.Щапов Р.В. | Анкетирование пациентов:1.На бумажных носителях, в регистратуре поликлиники и стационарных отделениях диспансера с последующей оцифровкой полученных данных.2.На сайтах: ОБУЗ ИвООД, ДЗО Ивановской области, МЗ РФ через портал «Госуслуги».  |
| 4 | Использование каналов обратной связи (ящики жалоб и предложений, обращения через официальные сайты, аккаунты социальных сетей : ВКонтакте, Твиттер – страница главного врача, Одноклассники, Инстаграм для выявления проблем и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении услуг, Единое окно цифровой обратной связи через портал обратной связи ( ПОС). | Постоянно | Андреев А.Г.Графова Н.Ю.Круглова М.Л.Чучина М.В.Щапов Р.В. | 1.Оперативное устранение выявленных нарушений .2. Рассмотрение высказанных предложений по улучшению работы онкодиспансера.3.Изучение обращений через стенды свободного доступа для пациентов (в поликлинике) и персонала (в актовом зале диспансера).4. Активная работа с обращениями в ОБУЗ ИвООД через ПОС. |
| 5 | Создание комфортных условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, доступность услуг для инвалидов ( приложение к пр. № 201 МЗ РФ п.2 и п.3) | Постоянно  | Чистяков А.В.Круглова М.Л.Андреев А.Г.Чучина М.В. | 1.Контроль за обеспечением лечебно-охранительного режима, санитарным состоянием ЛПУ, доступностью питьевой воды , доступная среда для инвалидов(постоянно).2.Проведение плановых ремонтных работ, закупка медицинской мебели, мягкого инвентаря и др.( согласно плана закупок)3.Обеспечение нормативных сроков среднего время ожидания и своевременности предоставления медицинской услуги : приёма врача/диагностического исследования /плановой госпитализации . |
| 6 | Административный контроль за очередями на врачебный прием в поликлинике | Постоянно | Козлов В.А.Круглова М.Л. | Непрерывный оперативный контроль администрации за очередями в поликлинике благодаря он-лайн трансляции с 9 камер видеонаблюдения, установленных в регистратуре и коридорах поликлиники  |
|  |  |  |  |  |
| 7 | Проведение «Дней открытых дверей» по субботам | Не менее 2 раз в год | Круглова М.Л. | Уменьшение очередей, повышение доступности медицинской помощи |
|  |  |  |  |  |
| 8 | Семинар для медицинских работников ОБУЗ ИвООД по правам пациента, медработников и изменений в антикоррупционном законодательстве | 1 раз в год | Севастьянов А.А. | Повышение компетентности работников в области прав пациента |
| 9 | Беседы с медицинскими работниками по этическим аспектам общения с пациентами | Постоянно | Чистяков А.В.Круглова М.Л. | Формирование уважительного отношения к пациентам |
| 10 | Разработка и внедрение результатов проекта «Бережливая поликлиника» | Не менее 5 проектов за год | Андреев А.Г.КругловаМ.В.Тюгина Я.А. | Обеспечение комфортного пребывания пациентов при получении услуги в поликлинике онкодиспансера |
| 11 | Проведение на заседаниях врачебных комиссий оперативных разборов по жалобам пациентов  | Постоянно | Чистяков А.В.Потапов Н.А.Андреев А.Г.Круглова М.Л. | Устранение выявленных нарушений, повышение качества оказания медицинской помощи |
| 12 | Подведение итогов выполнения запланированных действий за 2021г. и дальнейшее планирование их на 2022г.  | Декабрь 2021 г. | Андреев А.Г. | 1. Отчёт за 2021г.2.Разработка плана мероприятий по НОКУОУ в ОБУЗ ИвООД на 2022г. |

Исполнитель :

Зам. главного врача по КЭР Андреев А.Г.