

«УТВЕРЖДАЮ»

19.01.2024г.

Главный врач ОБУЗ ИвООД

_____ В.А. Козлов

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

на 2024 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, размещенных 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 2-х раз в год. | Кустова О.А.. 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 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 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.) | Постоянно. | Кустова О.А. Круглова М.Л. Глотова Е.В. Щапов Р.В. | 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 | Кустова О.А. Андреев А.Г 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 | Постоянно | Кустова О.А. Чистяков А.В. | 1.Контроль за обеспечением лечебно-охранительного |

| | | | | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ожидания предоставления медицинской услуги, доступность услуг для инвалидов (приложение к пр. № 201 МЗ РФ п.2 и п.3) | | Круглова М.Л. Кочурина В.А. | 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. Гамзин А.Н. | 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. Гамзин А.Н. | 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 | 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 |
| 11 | Подведение итогов выполнения запланированных действий за 2024г. и дальнейшее планирование их на 2025г. | Январь 2025 г. | Андреев А.Г. | 1. Отчёт за 2024г. 2.Разработка плана мероприятий по НОКУОУ в ОБУЗ ИвООД на 2025г. |