

« УТВЕРЖДАЮ »

Главный врач ОБУЗ ИвООД
_____ В.А. Козлов

**План работ по независимой оценке качества условий оказания услуг в ОБУЗ ИвООД
на 2019 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.	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 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 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.	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.)	Постоянно	Андреев А.Г. Круглова М.Л. Глотова Е.В.	Анкетирование в непрерывном режиме на сайтах: ОБУЗ ИвООД, ДЗО, МЗ РФ через портал «Госуслуги» в регистратуре поликлиники и стационарных отделениях диспансера на бумажных носителях.
4	Использование каналов обратной связи (ящики жалоб и предложений, обращения через официальные сайты) для выявления барьеров и неудобств, с которыми сталкиваются пациенты при получении услуг	Постоянно	Графова Н.Ю Андреев А.Г.	Устранение выявленных нарушений .
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	Ежеквартально	Круглова М.Л.	Уменьшение очередей, повышение доступности медицинской помощи
8	Семинар для медицинских работников ОБУЗ ИвООД по правам пациента, медработников и изменений в антикоррупционном	1 раз в год	Севастьянов А.А.	Повышение компетентности работников в области прав пациента

	законодательстве			
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 «круглых столов» с участием администрации ОБУЗ ИвООД, общественного совета и пациентов диспансера	По итогам работы полугодия	Козлов В.А. Чистяков А.В. Андреев А.Г. Чучина М.В.	Непосредственное участие пациентов в формировании плана хозяйственных работ, решение вопросов по оказанию медицинской помощи
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	Проведение совещания по эффективности проведенных мероприятий по независимой оценке качества ОБУЗ ИвООД	Декабрь 2019 г.	Андреев А.Г.	Анализ эффективности проведенных мероприятий по независимой оценке качества , составление Плана мероприятий на 2020 год

Исполнитель : Зам. главного врача по КЭР Андреев А.Г.