

«УТВЕРЖДАЮ »

09.01.2020г.

Главный врач ОБУЗ ИвООД

\_\_\_\_\_ В.А. Козлов

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

на 2020 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 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 <a href="http://www.ivonko.ru">www.ivonko.ru</a> , Федеральном сайте <a href="http://www.nok.rosminzdrav.ru">www.nok.rosminzdrav.ru</a> 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. )	1 раздел: 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	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).
5	Создание комфортных условий предоставления услуг, включая время	Постоянно	Чистяков А.В. Круглова М.Л.	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)		Андреев А.Г. Чучина М.В.	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. Круглова М.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 2020г. и дальнейшее планирование их на 2021г.	Декабрь 2020 г.	Андреев А.Г.	1. Отчёт за 2020г. 2. Разработка плана мероприятий по НОКУОУ в ОБУЗ ИвООД на 2021г.

Исполнитель :

Зам. главного врача по КЭР Андреев А.Г.