

**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, Федеральном сайте 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 Call – 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.