МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 3 город Екатеринбург» (ГАУЗ СО «ЦГКБ № 3»)

ул. Братьев Быковых, 16, г. Екатеринбург, 620027
тел.: (343) 272-27-99, факс: (343) 272-27-98
E-mail: cgb3@cgb3.ru
ОГРН 1026602970943
ИНН/КПП 6659021229/667801001

06 ОКТ 2025 № 14048

На № 03-01-82/18558 от 21.08.2024

Министерство здравоохранения Свердловской области

Заместителю Министра

Е.А. Малявиной

a.salnikova@egov66.ru

О мероприятиях по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки

Уважаемая Елена Аркадьевна!

Направляем отчет об исполнении в 3 квартале 2025 года Плана мероприятий ГАУЗ СО "ЦГКБ № 3" по повышению доступности и качества условий оказания услуг, информирования граждан о правах в сфере здравоохранения по результатам проведенной в 2024 году независимой оценки качества условий оказания услуг.

Главный врач А.Н. Старков

Исполнители:
Хохлова С.П.
Артемов Л.Н.

Утверждаю:
Главный врач _____ А.Н. Старков

Отчет об исполнении в 3 квартале 2025 года Плана мероприятий ГАУЗ СО "ЦГКБ № 3" по повышению доступности и качества условий оказания услуг, информирования граждан о правах в сфере здравоохранения по результатам проведенной в 2024 году независимой оценки качества условий оказания услуг

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков (указываются при формировании ежеквартальных отчетов)	фактический срок реализации (указывается при формировании ежеквартальных отчетов)
Повышение открытости и доступности информации об организации					
- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;	Провести ревизию работы инфоматов	1 квартал	Дьяконова А.М., Хохлова С.П.		14.02.2025
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Подать заявку в план финансово-хозяйственной деятельности на приобретение 2 дополнительных инфоматов для поликлиники	3 квартал	Ивонин И.Ю.		
	Обеспечить ежедневный контроль за работой инфоматов	Постоянно	Ивонин И.Ю., администраторы поликлиник и стационара		Выполняется в ежедневном режиме
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	Установка дополнительных телевизоров в холлы для пропаганды здорового образа жизни и информирования пациентов о работе ЦГКБ № 3 (консультативные и лечебные приемы, лабораторные и инструментальные исследования), возможности получения информации в полном объеме на сайте учреждения, а также возможности уточнить информацию при обращении на сайт учреждения	4 квартал	Гробов М.А., Дьяконова А.М.		
Повышение комфортности условий предоставления услуг					
Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:	Приобрести дополнительные сиденья для зон ожидания	4 квартал	Гробов М.А., Дьяконова А.М., Шелепов И.В., Пискунов Д.С.		
	Приобрести дополнительные плечики в гардероб стационара	2 квартал	Гробов М.А.		Выполнено
- отсутствие очередей;	Прием пациентов согласно записи; разведение потоков пациентов с признаками ОРВИ в ОНП; ввести в эксплуатацию во все кабинеты приема врача вызов по электронной очереди на специальном табло; контроль количества конкурентных слотов для увеличения возможности записи пациента на прием дистанционно (не менее 60 %); перераспределение очереди пациентов в один кабинет врача на менее загруженных (как например, между врачами-терапевтами участковыми)	Постоянно	Шелепов И.В., Пискунов Д.С., Ивонин И.Ю.		Выполняется в ежедневном режиме

- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);	Выдача информационного материала пациенту о возможности дистанционной записи. Размещение на стендах подразделений информации о записи через "Интернет". Поиск сотрудников на вакантные ставки в call-центре, для обеспечения наиболее быстрого ответа на звонки	Постоянно	Шелепов И.В., Пискунов Д.С., Ивонин И.Ю.		Выполняется в постоянном режиме
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	Обеспечить контроль за санитарно-противоэпидемическим режимом	Постоянно	Гробов М.А., Дьяконова А.М., Шелепов И.В., Пискунов Д.С.		Выполняется в постоянном режиме
	Провести косметический ремонт, установить дополнительные кресла для ожидания	4 квартал	Гробов М.А		
Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	Переподготовка внутренних кадров на смежные специальности узких специалистов и диагностические исследования	Постоянно	Шелепов И.В., Пискунов Д.С., Падукова Е.И.		Выполняется в постоянном режиме
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг	Установить водораздатчики в отделениях в стационаре	Постоянно	Соколов Р.В.		Выполняется в постоянном режиме
	Усилить контроль за обеспечением питьевого режима	Постоянно	Соколов Р.В.		Выполняется в постоянном режиме
	Усилить контроль за санитарно-противоэпидемическим режимом	Постоянно	Гробов М.А., Медведева С.В.		Выполняется в постоянном режиме
Повышение доступности услуг для инвалидов					
Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	Выделить стоянку для инвалидов у поликлиники № 1 по адресу: ул. Бебеля, 160	1 кваартал	Гробов М.А.		1 кваартал
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	Установить знаки стоянки для инвалидов у поликлиники № 1 по адресу: ул. Бебеля, 160	1 кваартал	Гробов М.А.		1 кваартал
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Дополнительно приобрести траспортировочные кресла-коляски	4 квартал	Гробов М.А		
	Обеспечить взаимодействие с ВОГ по вопросам обслуживания инвалидов по слуху	4 квартал	Дьяконова А.М.		
	Обновить таблички с азбукой Брайля для инвалидов по зрению	4 квартал	Гробов М.А., Хохлова С.П.		
Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	Проверить кнопки вызова администратора у входа в поликлиники рядом с табличками, написанными текстом Брайля	1 квартал	Рукавичников В.И.		1 кваартал
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Установить на входную группу поликлиники № 1 таблички, написанные текстом Брайля	2 квартал	Шелепов И.В., Рукавичников В.И.		Перенесено на 4 квартал
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Согласовать вопрос предоставления сурдопереводчика по WhatsApp при обращении пациентов с проблемами слуха	4 квартал	Хохлова С.П.		
Повышение доброжелательности и вежливости работников медицинской организации					

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение регулярных обучений сотрудников регистратуры, отделения неотложной медицинрской помощи по вопросам этики и деонтологии	постоянно	Дьяконова А.М.		Выполняется в постоянном режиме
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение регулярных обучений сотрудников на тему соблюдения этики и деонтологии	постоянно	Соколов Р.В., Дьяконова А.М.		Выполняется в постоянном режиме
	Продолжить проведение тренингов с сотрудниками при коммуникации с пациентами и родственниками	1 раз в полугодие	Соколов Р.В., Дьяконова А.М.		Выполняется в постоянном режиме
Повышение удовлетворенности условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Усилить контроль за предоставленим питания в стационаре	постоянно	Соколов Р.В., Овчинникова Ю.А.		постоянно
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Откорректировать навигацию в связи с передислокацией кабинетов в поликлинике № 2	4 квартал	Дьяконова А.М., Хохлова С.П.		
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Установить дополнительный телевизор для поликлиники № 1	4 квартал	Гробов М.А.		
	Установить кулеры в холлы отделений стационара, усилить контроль за доставляемым диетическим питанием	4 квартал	Гробов М.А.., Соколов Р.В., Овчинникова Ю.А.		