

**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

18 ФЕВ 2025 № 0555

На № 03-01-82/1183 от 20.01.2025

Министерство здравоохранения
Свердловской области

Заместителя Министра

Е.А. .Малявиной

a.salnikova@egov66.ru

О мероприятиях по устранению недостатков,
выявленных в ходе проведения независимой оценки
в 2024 году

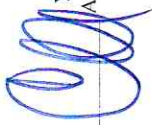
Уважаемая Елена Аркадьевна!

Направляем Вам План 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 в формате Excel и в формате PDF.

Главный врач

А.Н. Старков

Исполнитель:
Хохлова С.П.
Артемов Л.Н.
тел. 272-27-99

Главный врач

 Утверждено:
 А.Н. Старков

План 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.		
- 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	Июнии И.Ю.		
	Обеспечить ежедневный контроль за работой инфоматов	Постоянно	Июнии И.Ю., администраторы поликлиники и стационара		
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	Гребов 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	Гребов М.А., Дьяконова А.М., Шелепов И.В., Пискунов Д.С.		
	Приобрести дополнительные плечики в гардероб стационара	2 квартал	Гребов М.А.		
- отсутствие очередей;	Принимать пациентов согласно записи, разделение потоков пациентов с признаками ОРВИ в ОНП; ввести в эксплуатацию во все кабинеты приема врача вызов по электронной очереди на специальном табло; контроль количества concurrentных 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., Ююнии И.Ю.		

<p>- 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);</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p>	Выдана 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.	
	Обеспечить контроль за санитарно-противоэпидемическим режимом	Постоянно	Гробов М.А., Дьяконова А.М., Шелепов И.В., Пискунов Д.С.	
	Провести косметический ремонт, установить дополнительные кресла для ожидания	4 квартал	Гробов М.А.	
	Переподготовка внутренних кадров на смежные специальности узких специалистов и диагностические исследования	Постоянно	Шелепов И.В., Пискунов Д.С., Падукова Е.И.	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Постоянно	Соколов Р.В.	
Повышение доступности услуг для инвалидов				
<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; 	Выделить стоянку для инвалидов у поликлиники № 1 по адресу ул. Бебеля, 160	1 квартал	Гробов М.А.	
	Установить знаки стоянки для инвалидов у поликлиники № 1 по адресу: ул. Бебеля, 160	1 квартал	Гробов М.А.	
	Дополнительно приобрести транспортные 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.	
<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	Проверить кнопки выхода администраторов у входа в поликлиники рядом с табличками, написанными текстом Брайля	1 квартал	Рукавинчиков В.И.	
	Установить на входную группу поликлиники № 1 таблички, написанные текстом Брайля	2 квартал	Шелепов И.В., Рукавинчиков В.И.	
	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, искренностью 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 медицинской помощи по вопросам этики и деонтологии	постоянно	Дьяконова А.М.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, искренностью 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.		
	Продолжать проведение тренингов с сотрудниками при коммуникации с пациентами и родственниками	1 раз в полугодие	Соколов Р.В., Дьяконова А.М.		
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 предоставлением питания в стационаре	постоянно	Соколов Р.В., Абрамов С.И.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Оптимизировать навигацию в связи с перемещением 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 качеством диетическим питанием	4 квартал	Гробов М.А., Соколов Р.В., Абрамов С.И.		