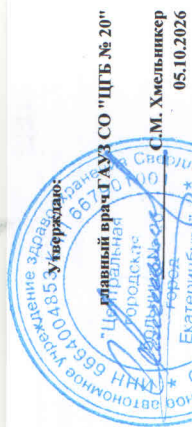


Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Государственное автономное учреждение здравоохранения "Центральная городская больница № 20 город Екатеринбург"
за 9 месяцев 2026 года



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	фактический срок реализации (указывается при формировании ежеквартальных отчетов)
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Несвоевременное размещение информации в официальных интернет источниках	1. Регулярное обновление информации на официальном сайте ГБУЗ СО «ЦГБ №20», сети интернет, ВК, Телеграмм и МАХ	Ежедневно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	Отчет о выполнении плана размещен на официальном сайте и в сообществе в ВК	03.04.2026; 07.07.2026; 05.10.2026
	2. Контроль за актуальностью информации на информационных стендах, обновление информации, согласно изменениям.	Постоянно	Васильева А.В. - зам. главного врача по оргметодработе	Постоянно актуализируется информация на информационных стендах, регулярно производится обновление информации, согласно ее изменений.	15 и 30 число каждого месяца
	3. Подготовка новостной ленты о качестве оказания медицинской помощи, о примерах спасения жизни пациентов, ЗОЖ	Ежемесячно		https://www.sgb20.ru/about/news/2618/ https://www.sgb20.ru/about/news/2581/ https://www.sgb20.ru/about/news/2613/ https://www.sgb20.ru/about/news/2561/ https://www.sgb20.ru/about/news/2554/ https://www.sgb20.ru/about/news/2688/ https://www.sgb20.ru/about/news/2695/ https://www.sgb20.ru/about/news/2700/ https://www.sgb20.ru/about/news/2710/ https://www.sgb20.ru/about/news/2713/ https://www.sgb20.ru/about/news/2724/ https://www.sgb20.ru/about/news/2729/ https://www.sgb20.ru/about/news/2808/ https://www.sgb20.ru/about/news/2791/ https://www.sgb20.ru/about/news/2788/	За девять отчетных месяцев размещено 102 публикации об оказании медицинской помощи специалистами ЦГБ № 20 и по ЗОЖ (примеры со ссылками приведены в таблице)
	4. Организация горячих линий, пресс-конференций, круглых столов с представителями ГБУЗ ЦГБ №20 (специалистами узких специальностей), проведение профилактических акций	Ежемесячно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	БЦ "Екатеринбург" Библиотека №3 тема: "Катаракта и глаукома - симптомы, своевременная диагностика, профилактика и лечение" (11.02.26); "Сезонное обострение аллергии: причины, профилактика и лечение" (08.04.26); "Жизнь без пауз: как обеспечить безопасность лечения хронических заболеваний"(24.09.2026)	11.02.2026г; 08.04.2026г; 24.09.2026г; 25.11.2026г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Нарушения сроков, установленных программой госгарантий, ожидания записи на прием к специалистам и прохождения исследований	1. Соблюдение времени ожидания в очереди на прием к врачу в поликлинике (не более 15 минут)	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Шабалева Е.В., Овчинникова А.А.	Старшими администраторами регистратур проводится мониторинг соблюдения времени ожидания в очереди на прием к врачу (не более 15 минут)	в 10.00 и 15.00 ежедневно
	2. Ведение «Листа ожидания» по записи на исследования и прием к врачу, при необходимости записываться в консультативно- диагностические поликлиники	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Шабалева Е.В., Овчинникова А.А.	Ведутся "Листы ожидания" в регистратурах поликлиник и Кол-Центре, в том числе в электронном виде	Контроль заведующими ежедневно в 16.30
	3. Соблюдение сроков ожидания записи к терапевту, акушеру- гинекологу, к хирургу, к остальным специалистам в соответствии с программой госгарантий.	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Шабалева Е.В., Овчинникова А.А.	В ежедневном режиме заведующие поликлиниками и женской консультацией проводят мониторинг соблюдения сроков ожидания записи с докладом главному врачу на селекторном совещании	ежедневно в 09.00
	4. При личном обращении в поликлинику возможность записи через инфомат, портал Госуслуг, через единый телефон Call - центра, мессенджере МАХ.	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Шабалева Е.В., Овчинникова А.А.	Организовано дежурство администраторов в фойе регистратур для организации помощи гражданам в записи через Инфомат	с 08.00 до 20.00
	5. Организация профилактических "Зеленых" суббот	Постоянно по графику	Заведующие поликлиническими отделениями: Шабалева Е.В., Овчинникова А.А.	"Зеленые субботы". Диспансеризация, профосмотры и углубленная диспансеризация с 9.00 до 15.00 проводятся: в Поликлинике № 1 в 1 и 2 субботы месяца, в Поликлинике № 3 в 3, 4 и 5 субботы.	в Поликлинике № 1 в 1 и 2 субботы месяца, в Поликлинике № 3 в 3, 4 и 5 субботы.

Недостаточно доступная среда для маломобильных инвалидов	6. Организация работы кабинетов иммунопрофилактики в выходные дни	Еженедельно	Заведующие поликлиническими отделениями: Шаббаева Е.В.	Проведение вакцинации в дни проведения "зеленых" суббот по профилактическим мероприятиям (диспансеризация и профосмотры)	в Поликлинике № 1 и 2 субботы месяца, в Поликлинике № 3 в 3, 4 и 5 субботы.
	7. Внедрение в работу рекомендаций МЗ РФ, МЗ СО по организации записи на прием к врачу.	постоянно	Сулейманова Д.И. - зам. главного врача по поликлинической работе	Старшими администраторами регистратур проводится мониторинг соблюдения записи на прием к врачу в соответствии с методическими рекомендациями путем формирования и корректировки расписания	
	III. Доступность услуг для инвалидов				
	1. Оборудование санитарно - гигиенических помещений с наличием адаптированных поручней по адресу: пер.Короткий, 2	IV квартал 2026г.	Начальник АХО Сурин К.В.		
	2. Организация оборудованных санитарно - гигиенических помещений с наличием адаптированных поручней и расширенных дверных проемов по адресу: ул. Зои Космодемьянской, 42	IV квартал 2026г.	Начальник АХО Сурин К.В.		
	3. Организация специального подъезда для маломобильных пациентов и их сопровождающих.	II квартал 2026г.	Начальник АХО Сурин К.В.	Для маломобильных граждан организован специальный подъезд к поликлинике с информацией об ответственном лице за открытие шлагбаума и сопровождение до входной группы в поликлинику.	май, 2026
	4. Организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации по трем адресам ГАЗ "ЦГБ 20"	Стационар (ул. Дагестанская, 3) - бюджет включено в план ФХД на 2027г.; Поликлиника № 3 (пер.Короткий, 2) - бюджет включено в план ФХД на 2028г.; Поликлиника № 1 (ул. Зои Космодемьянской, 42) - бюджет включено в план ФХД на 2028г.	Начальник АХО Сурин К.В.		
	5. Организация обучения сотрудников сурдопереводу. Два сотрудника по трем адресам (стационар и две поликлиники).	Будет включено в план ФХД на 2027 год	Заместитель главного врача по экономическим вопросам Балдин В.В		
Нарушение коммуникаций между пациентами и сотрудниками	IV. Добросовестность, вежливость работников организации				
	сотрудниками регистратуры, сотрудниками Call-центра по этике и деонтологии, алгоритмам общения с пациентами и ответам на типовые вопросы со случаев зачета;	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Сулейманова Д.И., Шаббаева Е.В., Овчинникова А.А.	Инструкции проводятся в еженедельном режиме на производственных совещаниях поликлиник и по мере необходимости	Каждый понедельник в 14.00
	2.Тренинги с персоналом по предупреждению профессионального выгорания сотрудников, общению с пациентами. Тренинги по бесконфликтному поведению, по этике и деонтологии, решению спорных и конфликтных ситуаций.	Постоянно	Ведущий специалист ОК Дерипшева Т.А.	В Поликлинике № 1 и в Поликлинике № 3 проводятся тренинги с персоналом по этике и деонтологии, решению спорных и конфликтных ситуаций.	Каждый понедельник в 14.00
Неудовлетворенность незначительной долей пациентов условиями ожидания /оказания услуг.	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
	1. Организация дополнительных мест для ожидания в поликлинических отделениях.	I квартал 2026 года	Заведующие поликлиническими отделениями: Сулейманова Д.И., Шаббаева Е.В.	Организованы дополнительные места для ожидания в поликлинических отделениях.	январь 2026 года
	2. Организация питьевого режима в поликлиниках и женской консультации	I квартал 2026 года	Начальник АХО Сурин К.В.	Питовой режим в поликлиниках и женской консультации организован путем размещения кулеров с питьевой водой	январь 2026 года
	2.Контроль организации работы регистратуры с пациентами в зале ожидания и у инфомата.	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Сулейманова Д.И., Шаббаева Е.В.	Организовано дежурство администраторов в фойе регистратур	в 10.00 и 15.00 ежедневно