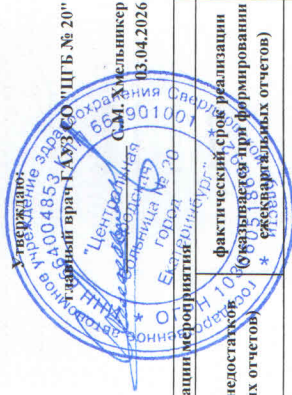


Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Государственное автономное учреждение здравоохранения "Центральная городская больница № 20 город Екатеринбург" за I квартал 2026 год



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)
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы				
Несвоевременное размещение информации в официальных интернет, ВК, Телеграме и МАХ	1. Регулярное обновление информации на официальном сайте ГАУЗ СО «ЦГБ №20», сети интернет, ВК, Телеграме и МАХ	Ежедневно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	Отчет о выполнении плана размещен на официальном сайте и в сообществе в ВК
	2. Контроль за актуальностью информации на информационных стендах, обновление информации, согласно ее изменений.	Постоянно	Василевская А.В. - зам. главного врача по оргметодработе	Постоянно актуализируется информация на информационных стендах, регулярно производится обновление информации, согласно ее изменений.
	3. Подготовка новостной ленты о качестве оказания медицинской помощи, о примерах спасения жизни пациентов, ЗОЖ	Ежемесячно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	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/
	4. Организация горячих линий, пресс-конференций, круглых столов с представителями ГАУЗ 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"
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: Устогова В.И., Шабая Е.В., Овчинникова А.А.	Старшими администраторами регистратур проводится мониторинг соблюдения времени ожидания в очереди на прием к врачу (не более 15 минут)
	2. Ведение «Листа ожидания» по записи на исследование и прием к врачу, при необходимости поликлиники	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устогова В.И., Шабая Е.В., Овчинникова А.А.	Ведутся "Листы ожидания" в регистратурах поликлиник и Колл-Центре, в том числе в электронном виде
	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: Устогова В.И., Шабая Е.В., Овчинникова А.А.	В ежедневном режиме заведующие поликлиниками и женской консультацией проводят мониторинг соблюдения сроков ожидания записи с докладом главному врачу на селекционном совещании
	4. При личном обращении в поликлинику возможность записи через инфомат, портал Госуслуг, через единый телефон Call - центра, мессенджере МАХ.	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устогова В.И., Шабая Е.В., Овчинникова А.А.	Организовано дежурство администраторов в фойе регистратур для организации помощи гражданам в записи через Инфомат
	5. Организация профилактических "Зеленых" суббот	Постоянно по графику	Заведующие поликлиническими отделениями: Устогова В.И., Шабая Е.В., Овчинникова А.А.	"Зеленые субботы". Диспансеризация, профосмотры и углубленная диспансеризация с 9,00 до 15,00 проводится: в Поликлинике № 1 в 1 и 2 субботы месяца, в Поликлинике № 3 в 3, 4 и 5 субботы.
	6. Организация работы кабинетов иммунопрофилактики в выходные дни	Еженедельно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устогова В.И., Шабая Е.В.	Проведение вакцинации в дни проведения "зеленых" суббот по профилактическим мероприятиям (диспансеризация и профосмотры)

	7. Внедрение в работу рекомендаций МЗ РФ, МЗ СО по организации записи на прием к врачу.	постоянно	Понимарченко Н.Ю. - 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 постоянно	
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточно доступная среда для маломобильных инвалидов	1. Оборудование санитарно - гигиенических помещений с наличием адаптированных поручней по адресу: пер.Короткий 2	III квартал 2026г.	Начальник АХО Сурин К.В.	III квартал 2026г.	в работе
	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.	IV квартал 2026г.	в работе
	3. Организация специального подъезда для маломобильных инвалидов и их сопровождающих.	II квартал 2026г.	Начальник АХО Сурин К.В.	II квартал 2026г.	в работе
	4. Организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации по трем адресам ГАУЗ "ЦГБ 20"	Постоянно		Стационар (ул. Дагестанская, 3) - будет включено в план ФХД на 2027г.; Поликлиника № 3 (пер.Короткий, 2) - будет включено в план ФХД на 2028г.; Поликлиника № 1 (ул. Зои Космодемьянской, 42) - будет включено в план ФХД на 2028г.	в работе
	5. Организация обучения сотрудников сурдопереводу. Два сотрудника по трем адресам (стационар и две поликлиники).	Будет включено в план ФХД на 2027 год	Начальник АХО Сурин К.В.	Заместитель главного врача по экономическим вопросам Балдин В.В.	2027 год
IV. Добровольность, вежливость работников организации					
Нарушение коммуникаций между пациентами и сотрудниками	сотрудниками регистратуры, сотрудниками Call-центра по этике и деонтологии, алгоритмам общения с пациентами и ответам на типовые вопросы со сланчей зачета;	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией. Устогова В.И., Шабаева Е.В., Овчинникова А.А.	Инструктажи проводятся в ежесменном режиме на производственных совещаниях поликлиник и по мере необходимости	постоянно
	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		В Поликлинике № 1 и в Поликлинике № 3 проведены тренинги с персоналом по этике и деонтологии, решению спорных и конфликтных ситуаций.	в соответствии с планом
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Неудовлетворенность незначительной долей пациентов условиями ожидания /оказания услуг.	1. Организация дополнительных мест для ожидания в поликлинических отделениях.	I квартал 2026 года	Заведующие поликлиническими отделениями. : Устогова В.И., Шабаева 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.	Питевой 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. : Устогова В.И., Шабаева Е.В.	Организовано дежурство администраторов в фойе регистратур	постоянно