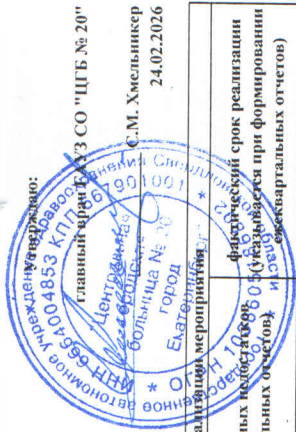


План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг
 Государственное учреждение здравоохранения "Центральная городская больница № 20 город Екатеринбург"
 на 2026 год



Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Планиваемый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия
Несвоевременное размещение информации в официальных интернет источниках	I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении мелко-социальной экспертизы 1. Регулярное обновление информации на официальном сайте ГАУЗ СО «ЦГБ №20», сети интернет, ВК, Телеграмм и МАХ 2. Контроль за актуальностью информации на информационных стендах, обновление информации, согласно ее изменений. 3. Подготовка новостной ленты о качестве оказания медицинской помощи, о примерах спасения жизни пациентов, ЗОЖ 4. Организация горячих линий, пресс-конференций, круглых столов с представителями ГАУЗ ЦГБ №20 (специалистами узких специальностей), проведение профилактических акций	Ежедневно Постоянно Ежемесячно Ежемесячно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью Василевская А.В. - зам. главного врача по оргметодработе Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	Сведения о ходе реализации мероприятия реализованные меры по устранению выявленных недостатков (указываются при формировании ежеквартальных отчетов) и/или ежеквартальных отчетов)
Нарушения сроков, установленных программой госгарантий, ожидания записи на прием к специалистам и прохождения исследований	II. Комфортность условий предоставления услуг 1. Соблюдение времени ожидания в очереди на прием к врачу в поликлинике (не более 15 минут) 2. Ведение «Листа ожидания» по записи на исследования и прием к врачу, при необходимости запись в консультативно-диагностические поликлиники 3. Соблюдение сроков ожидания записи к терапевту, акушеру-гинекологу, к хирургу, к остальным специалистам в соответствии с программой госгарантий. 4. При личном обращении в поликлинику возможность записи через инфомат, портал Госуслуг, через единый телефон Call - центра, мессенджере МАХ. 5. Организация профилактических "Зеленых" суббот 6. Организация работы кабинетов иммунопрофилактики в выходные дни 7. Внедрение в работу рекомендаций МЗ РФ, МЗ СО по организации записи на прием к врачу.	Постоянно Постоянно Постоянно Постоянно Постоянно по графику Еженедельно постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устогова В.И., Шабалева Е.В., Овчинникова А.А. Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устогова В.И., Шабалева Е.В., Овчинникова А.А. Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устогова В.И., Шабалева Е.В., Овчинникова А.А. Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устогова В.И., Шабалева Е.В., Овчинникова А.А. Заведующие поликлиническими отделениями: Устогова В.И., Шабалева Е.В., Овчинникова А.А.	
Недостаточно доступная среда для маломобильных инвалидов	1. Оборудование санитарно - гигиенических помещений с наличием адаптированных поручней по адресу: пер. Короткий 2	III квартал 2025г.	Начальник АХО Сурин К.В.	III. Доступность услуг для инвалидов

2. Организация оборудованных санитарно - гигиенических помещений с наличием адаптированных поручней и расширенных дверных проемов по адресу: 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.		
4. Организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации по трем адресам ГАУЗ "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.			
5. Организация обучения сотрудников суропереводу. Два сотрудника по трем адресам (стационар и две поликлиники).	Будет включено в план ФХД на 2027 год	Начальник АХО Сурин К.В.	Заместитель главного рва по экономическим вопросам Балдин В.В	
IV. Добровольность, вежливость, работяжков организации				
Нарушение коммуникаций между пациентами и сотрудниками	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устогова В.И., Шабасва Е.В., Овчинникова А.А.		
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 Дерешева Т.А.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
Неудовлетворенность незначительной доли пациентов условиями ожидания /оказания услуг.	I квартал 2026 года	Заведующие поликлиническими отделениями, : Устогова В.И., Шабасва Е.В.		
2. Организация питьевого режима в поликлиниках и женской консультации	I квартал 2026 года	Начальник АХО Сурин К.В.		
2. Контроль организации работы регистратуры с пациентами в зале ожидания и у инфомата.	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, : Устогова В.И., Шабасва Е.В.		

Заместитель главного врача
по организационной работе

А.В. Василевская

258-96-15