

ПРОТОКОЛ № 7
заседания Общественного совета
при Министерстве здравоохранения Чеченской Республики по НОК

Грозный, ул. Чехова 4

Министерство здравоохранения
Чеченской Республики

актовый зал

3 декабря 2018 г.

10-00

Присутствовали:

1. Гадаев Алам Адланович - заместитель министра здравоохранения Чеченской Республики.
2. Каримов Алу Мухадинович - член Общественной палаты ЧР, председатель Общественного совета по НОК.
3. Батукаев Макан Келабович - председатель Чеченской Республиканской организации профсоюза работников здравоохранения Российской Федерации, член Общественного совета.
4. Кадыров Адрахман Сайдрахманович - член Общероссийской общественной организации «Лига здоровья нации», член Общественного совета по НОК.
5. Муцаев Мами Увайсович - председатель Регионального союза неправительственных организаций ЧР, член Общественного совета по НОК.
6. Усманов Идрис Эмиевич - уполномоченный по защите прав предпринимателей в Чеченской Республике, член Общественного совета по НОК.
7. Ибрагимова Зулихан Салмановна - заместитель председателя Чеченской Республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», секретарь Общественного совета по НОК.
8. Ответственные сотрудники Минздрава ЧР: Р.Л. Хатаев; Э.В. Мадаева; Я.А. Ахигова.

I. Повестка дня:

1. Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, с учетом информации, представленной организацией - оператором АНО «Северо - Кавказский центр профессионально - общественной аккредитации».
2. Формирование на основе отчета оператора результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (аналитический отчеты по каждой организации, сводный отчет, форма консолидированных данных).

3. Разработка предложений (рекомендаций) по улучшению деятельности каждой медицинской организации.

Керимов А.М. с членами Общественного совета обсудили отчет оператора о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на территории Чеченской Республики.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в текущем году проводилась в отношении 35 медицинских организаций, из них: 33 государственных и 2 частных.

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (приказ Минздрава России от 04.05.2018 г. № 201н):

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации;

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов;

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Работа организации-оператора проводилась в период с 26.10.2018 по 26.11.2018 года и включала 3 этапа:

1) дистанционный этап сбора информации, период проведения с 26.10.2018 по 09.11.2018 гг.;

2) очный этап сбора информации, период проведения с 29.10.2018 по 02.11.2018 гг.;

3) аналитический этап, период проведения с 02.11.2018 по 26.11.2018 гг.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), а также лиц, с ограниченными возможностями здоровья, получивших и (или) получающих медицинскую услугу в

медицинской организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители.

Базой для расчета объема выборочной совокупности респондентов явились статистические данные формы № 30 (годовая) «Сведения о медицинской организации» за 2017 год в части сведений о деятельности медицинских организаций по оказанию медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 8192 респондента в возрасте от 18 до 85 лет, в том числе мужчины – 1228 человек, женщины – 6964 человек. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов.

В процессе проведения анкетирования и социологических опросов 6978 респондентов оставили отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях, 4440 респондентов оставили отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях (приложение к протоколу).

Респонденты проинформированы о возможности участия в независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями посредством официальной рассылки писем работодателям с предложением принять участие в анонимном анкетировании. О возможности принять участие в анонимном анкетировании проинформировано более 8000 респондентов из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности. Очное интервьюирование респондентов осуществлено непосредственно в залах ожидания на территории медицинских организаций.

Предварительный общий балл по Критерию 1 «Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации», составил 75,81 балла, в том числе по показателям:

- 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней - 73,79 балла;
- 1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг - 57,14 балла;
- 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на

официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 91,33 балла.

Предварительный общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги», составил 86,36 балла, в том числе:

- 2.1. По показателям, характеризующим обеспечение в медицинской организации следующих комфортных условий оказания услуг – 92,00 балла;
- 2.2. По показателям, характеризующим среднее время ожидания предоставления услуги и своевременность предоставления услуги в амбулаторных и стационарных условиях – 80,98 баллов;
- 2.3. По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг медицинской организацией – 87,91 балл.

Предварительный общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составил 70,25 балла, в том числе:

- 3.1. По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 80,00 баллов;
- 3.2. По показателям, характеризующим обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 54,00 балла;
- 3.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 82,16 балла.

Предварительный общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» составил 88,74 баллов, в том числе:

- 4.1. По показателям, характеризующим численность 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 – 87,52 балла;

4.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг – 88,02 балла;

4.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) – 92,61 балла.

Предварительный общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 84,00 балла, в том числе:

5.1. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи – 74,54 балла;

5.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации – 87,81 балла;

5.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации – 88,15 балла.

На основании данных, представленных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг медицинских организаций:

1. ООО «МЕДТЕХСЕРВИС» - 67,08 балла;
2. ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 2 г. Грозного» - 70,23 балла;
3. ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного» - 73,94 балла;
4. ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного» - 76,75 балла;
5. ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер» - 76,92 балла;
6. ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного» - 77,20 балла;
7. ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного» - 78,22 балла;
8. ГБУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника» - 78,26 балла;
9. ГБУ «Детская поликлиника № 4 г. Грозного» - 78,67 балла;
10. ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного» - 79,08 балла;
11. ГБУ «Ачхой-Мартановская центральная районная больница» - 79,10 балла;
12. ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного» - 79,28 балла;
13. ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного» - 79,45 балла;
14. ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного» - 79,59 балла;

15. ГБУ «РКБ скорой медицинской помощи имени У.И. Ханбиева» - 79,67 балла;
16. ГБУ «Республиканская стоматологическая поликлиника» - 80,25 балла;
17. ГБУ «Стоматологический комплекс г. Грозного» - 80,48 балла;
18. ООО Фирма «Статус» Медицинский центр «Диагностикум» - 80,70 балла;
19. ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного» - 80,77 балла;
20. ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного» - 81,62 балла;
21. ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного» - 81,89 балла;
22. ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного» - 82,21 балла;
23. ГБУ «Шелковская центральная районная больница» - 82,24 балла;
24. ГБУ «Детская поликлиника № 1 г. Грозного» - 82,49 балла;
25. ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» - 83,66 балла;
26. ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» - 83,76 балла;
27. ГБУ «Детская поликлиника № 3 г. Грозного» - 83,79 балла;
28. ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного» - 83,79 балла;
29. ГБУ «РК центр инфекционных болезней» - 84,18 балла;
30. ГБУ «Грозненская центральная районная больница» - 85,20 балла;
31. ГБУ «Аргунская городская больница № 1» - 85,68 балла;
32. ГБУ «РК госпиталь ветеранов войн» - 87,68 балла;
33. ГБУ «Больница № 6 г. Грозного» - 89,10 балла;
34. ГБУ «Республиканская детская клиническая больница» - 91,40 балла;
35. ГБУ «РКЦОЗМиР имени Аймани Кадыровой» - 91,78 балла.

Типовые замечания, выявленные в процессе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году:

- в медицинских организациях не обеспечена наполняемость официальных сайтов организаций и стендов внутри зданий информацией, предусмотренной действующим законодательством;

- в медицинских организациях созданы условия для предоставления услуг инвалидам.

Вместе с тем выявлены случаи неисправного оборудования для вызова сотрудника для сопровождения инвалида, отсутствие сменных кресел-колясок, неработающие лифты, отсутствие дублирования надписей на табличках шрифтом Брайля, отсутствия свободных мест на автостоянках для инвалидов и т.п;

- в медицинских организациях недоступна питьевая вода для пациентов, санитарно-гигиенические помещения не снабжены мылом и бумажными полотенцами;

- респондентами отмечены случаи грубого и неуважительного обращения как со стороны работников младшего медицинского персонала, так и среди врачей;

- респондентами отмечены случаи несвоевременного предоставления медицинских услуг амбулаториями и стационарами;
- зафиксированы случаи наличия «живой» очереди в коридорах организаций ввиду отсутствия систематизации приема пациентов специалистами согласно времени, указанному в талоне;
- в медицинских организациях не реализована возможность дистанционного взаимодействия с организацией, электронной записи пациента на прием к специалисту;
- информация на стендах в организациях не систематизирована, не размещены локальные правовые акты, регламентирующие оказание услуг на платной основе, не размещены внутренние регламенты рассмотрения жалоб и предложений.

На основании изложенных выше типовых недостатков представлены следующие рекомендации для улучшения качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1) обеспечить в медицинской организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению, сопровождение инвалида работниками медицинской организации, оказание первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

2) на официальном сайте организации, а также на стенде в холле разместить следующую информацию, предусмотренную Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чеченской Республике на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов:

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

- 3) на официальном сайте организации разместить следующую информацию: контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;
- 4) на стендах в организациях разместить контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
- 5) на стендах в организациях разместить информацию о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
- 6) разместить на официальном сайте организации следующую информацию: график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;
- 7) обеспечить доступность записи на прием к врачу по телефону медицинской организации с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, портал государственных услуг;
- 8) оформить единый стенд по платным услугам (разрешения на представление иной услуги, положение по платным услугам, список медицинских работников с назначением должности квалификации и т.д. и графиком приема, по платным услугам;
- 9) оснастить санитарно-гигиенические помещения бумажными полотенцами, мылом в локтевых диспенсерах;
- 10) обеспечить доступность питьевой воды в фойе организации и в коридорах ожидания;
- 11) дополнить стенды, размещенные в поликлинике и стационаре, информацией о местонахождении структурных подразделений организации, об адресе, контактных телефонах и графике работы ближайшего медицинского учреждения;
- 12) дополнить стенды в поликлинике следующей информацией:
 - заверенная руководителем медицинской организации копия перечня платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления платных медицинских услуг, порядке их оплаты;
 - сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг
- 13) обеспечить наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным);
- 14) обеспечить наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 15) обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

II. По итогам совещания **Общественный совет** решил:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году, с учетом информации, представленной организацией – оператором, а также с использованием ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» в срок не позднее 25.12.2018 года.
2. Разработать предложения (рекомендации) по улучшению деятельности каждой медицинской организации, участвующей в независимой оценке в 2018 году в срок до 25 декабря 2018 года.

Голосование:

За – 6

Против – 0

Воздержался – 0

Председатель Общественного совета



А.М. Каримов

**Рекомендации респондентов по улучшению деятельности
медицинских организаций Чеченской Республики, подлежащих
независимой оценке качества в 2018 году**

№ п/п	Медицинские организации	Рекомендации респондентов
1.	ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулеры, обеспечить доступность питьевой воды, - поменять отношение работников к пациентам, быть вежливее и внимательнее к пациентам, быть толерантнее; - уменьшить очереди; увеличить территорию; выделить больше помещений с большой площадью
2.	ГБУ «Больница № 6 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулер и разместить его на 1 м этаже, поставить стулья в коридоре ожиданий, отремонтировать лифт; - поменять отношение работников к пациентам, быть добрее к пациентам, регулярно повышать квалификацию медработников; провести разъяснительную беседу с работниками регистратуры по поводу уважительного отношения к пациентам; - уменьшить очереди; ускорить процесс принятия пациента, чтобы люди не стояли в очередях долго
3.	ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - приобрести дополнительный твёрдый инвентарь (шкафы), оснащение кабинета отдыха игрушками для детей; - ввести единую информационную базу и универсальную единую карту пациентов;

		<ul style="list-style-type: none"> - расширить площадь приемного отделения; осуществить капремонт; - поменять отношение работников к пациентам, быть вежливее и внимательнее к пациентам, быть более тактичными, уделять повышенное внимание к пациентам-детям и их матерям; - установить пандус для инвалидов-колясочников; - систематически проводить повышение квалификации врачей.
4.	ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - систематически проводить повышение квалификации врачей; - практиковать вежливое отношение к пациентам со стороны работников регистратуры и младшего медицинского персонала; повторить правила медицинской деонтологии работникам организации, обеспечивающим первичный контракт с посетителями; измерять давление и температуру по просьбе пациентов; - организовать доступность питьевой воды для пациентов; - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу; - увеличить открытость информации о бесплатных лекарствах, организовать бесплатное предоставление лекарственных препаратов и полный перечень анализов, решить проблему замены лекарственных препаратов на аналоги, организовать выдачу

		лекарственных препаратов узкими специалистами.
5.	ГБУ «Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка имени Аймани Кадыровой»	<ul style="list-style-type: none"> - провести с работниками регистратуры мероприятия по вежливому обращению с пациентами, систематически проводить повышение квалификации врачей; - организовать прием пациентов специалистами согласно времени приема, указанному в талонах, уменьшить очереди; - наладить запись на прием к врачу дистанционно, усовершенствовать сайт организации и упростить обратную связь, подключить инфоматы.
6.	ГБУ «Детская поликлиника № 3 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - организация комнаты матери и ребенка, оснащение кабинета отдыха игрушками для детей, организовать удобную (расширить) стоянку для автомобилей; - расширение практики применения IT-технологий в поликлинике, ввести единую информационную базу и универсальную единую карту пациентов; - дооснастить поликлинику оборудованием: организовать рентген кабинет, - повысить толерантность сотрудников регистратуры, быть более тактичными, уделять повышенное внимание к пациентам-детям и их матерям; - решить проблему очередей в детской поликлинике; - систематически проводить повышение квалификации врачей, привлечь к работе больше узких специалистов, таких как сурдолог, фониатр, рефрактолог.

7.	ГБУ «Детская поликлиника № 1 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - расширение практики применения IT-технологий в поликлинике, ввести единую информационную базу и универсальную единую карту пациентов; реализовать возможность дистанционной записи на прием к специалисту; - дооснастить поликлинику оборудованием: организовать рентген кабинет, - повысить толерантность сотрудников регистратуры, быть более тактичными, уделять повышенное внимание к пациентам-детям и их матерям, не отвлекаться на гаджеты; - решить проблему очередей в детской поликлинике, систематизировать прием пациентов врачами по талонам; - систематически проводить повышение квалификации врачей, привлечь к работе больше узких специалистов.
8.	ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - регулярно обновлять информацию на сайте организации, увеличить количество необходимой информации, предоставляемой в электронном виде; - улучшить систему очереди, организовать электронную очередь, систематизировать прием пациентов врачами в соответствии с временем, указанным в талоне; - систематизировать работу с картотекой больных, вести учетную запись больных на участке и закрепить за участком обслуживающего персонала поликлиники; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала;

		<ul style="list-style-type: none"> - озеленить территорию, дооснастить лаборатории необходимым количеством реагентов, предусмотреть стоянку велосипедов
9.	ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - регулярно обновлять информацию на сайте организации; - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам; - улучшить систему очереди, организовать электронную очередь, пересмотреть режим работы организации и время работы продлить; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - организовать бесплатное предоставление лекарственных препаратов и полный перечень анализов, решить проблему замены лекарственных препаратов на аналоги, организовать выдачу лекарственных препаратов узкими специалистами
10.	ГБУ «Республиканская клиническая больница им. Ш.Ш. Эпендиева»	<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулеры, оснастить палаты розетками, в санузлы поставить мыло и одноразовые полотенца; - провести с работниками регистратуры разъяснительную работу по вежливому обращению с пациентами, повысить компетентность работников регистратуры, - уменьшить очереди; - наладить запись на прием к врачу дистанционно, усовершенствовать сайт организации и упростить обратную связь, подключить инфоматы

11.	ГБУ «Аргунская городская больница № 1»	<ul style="list-style-type: none"> - оснастить палаты твердым инвентарем (шкафы, стулья, тумбочки) и кондиционерами; в коридорах ожидания увеличить количество посадочных мест; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - упростить навигацию в организации, развешать указатели (навигационные табло), подключить инфомат; - сделать более открытой и доступной информацию о деятельности организации в сети «Интернет»; - соблюдать часы приема пациентов; - повысить комфортность условий в которых оказываются услуги, организовать комнаты отдыха; - повысить доброжелательность и вежливость работников регистратуры
12.	ГБУ «Грозненская центральная районная больница»	<ul style="list-style-type: none"> - установить кулеры с водой на каждом этаже, организовать душевые кабины, разместить холодильники; организовать молельные комнаты для женщин; заменить кровати в палатах; разместить большее количество стульев для ожидания в коридорах. - провести беседы с младшим медперсоналом по вежливому обращению с пациентами и студентами-практикантами, - врачам быть вежливее и внимательнее к пациентам, внимательнее относиться к сохранности медицинских карт пациентов; - уменьшить очереди, организовать прием пациентов

		врачами-специалистами по талонам
13.	ГБУ «Республиканская детская клиническая больница»	<ul style="list-style-type: none"> - приобрести дополнительный твёрдый инвентарь (шкафы), организовать комнату отдыха для детей; - обновить информацию на стендах; - провести с работниками организации мероприятия по вежливому обращению с пациентами, систематически проводить повышение квалификации врачей; - наладить запись на прием к врачу дистанционно, усовершенствовать сайт организации и упростить обратную связь, подключить инфоматы; - освободить места для автомобилей инвалидов на стоянке; - уменьшить бумажную работу у врачей, расширить практику применения IT-технологий.
14.	ГБУ «Стоматологический комплекс г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам, проводить еженедельные беседы с персоналом на тему вежливости и бережного отношения к пациентам; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - улучшить условия навигации в комплексе, разместить таблицы, указатели, информационные табло
15.	ГБУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	<ul style="list-style-type: none"> - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу, стандартизировать очереди в коридорах ожидания;

			<ul style="list-style-type: none"> - организовать на первом этаже отдельный кабинет для приема инвалидов; - систематически проводить повышение квалификации врачей.
16.	ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного»		<ul style="list-style-type: none"> - регулярно обновлять информацию на сайте организации, увеличить количество необходимой информации, предоставляемой в электронном виде; - улучшить систему очереди, организовать электронную очередь, систематизировать прием пациентов врачами в соответствии с временем, указанным в талоне; - оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала;
17.	<u>ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного»</u>		<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулеры, отремонтировать лифт, обеспечить работоспособность систем кондиционирования воздуха в летний период; - обеспечить наличие санитарно-гигиенических помещений (душевых для пациентов); - систематически проводить повышение квалификации врачей
18.	ГБУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»		<ul style="list-style-type: none"> - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу, стандартизировать очереди в коридорах ожидания; - более вежливое отношение к пациентам со стороны работников регистратуры и младшего медицинского персонала; повторить правила медицинской деонтологии работникам организации,

		<p>обеспечивающим первичный контракт с посетителями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - приобрести дополнительный твёрдый инвентарь (шкафы), оснащение кабинета отдыха игрушками для детей; - ввести единую информационную базу и универсальную единую карту пациентов.
19.	<p><u>ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного»</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - организация комнаты матери и ребенка, оснащение кабинета отдыха игрушками для детей, пеленальный столик рядом с кабинетом для малышей, талоны к врачу, питьевая вода в ближайшей доступности; - расширение практики применения IT-технологий в поликлинике, ввести единую информационную базу и универсальную единую карту пациентов, реализовать запись на прием к врачу в электронном виде и принимать только по талонам; - повысить толерантность сотрудников регистратуры, быть более тактичными, уделять повышенное внимание к пациентам-детям и их матерям; - решить проблему очередей в детской поликлинике; - систематически проводить повышение квалификации врачей, привлечь к работе больше узких специалистов.
20.	<p>«Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн»</p>	<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулеры, оснастить палаты розетками, в санузлы поставить мыло и одноразовые полотенца; - провести с работниками регистратуры разъяснительную работу по вежливому обращению с пациентами, повысить компетентность работников младшего медперсонала, систематически повышать

		<p>квалификацию медицинских работников;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу; - наладить запись на прием к врачу дистанционно, усовершенствовать сайт организации и упростить обратную связь, подключить инфоматы
21.	ГБУ «Республиканская клиническая больница скорой медицинской помощи имени У.И. Ханбиева»	<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулеры, произвести дезинсекцию во всех помещениях, в санузлы поставить мыло и одноразовые полотенца, отремонтировать душевые кабины; - провести с работниками регистратуры и медперсоналом разъяснительную работу по вежливому обращению с пациентами, повысить компетентность работников регистратуры, привлечь высококвалифицированных работников в организацию; - оснастить палаты твердым инвентарем (шкафы, стулья, тумбочки) и кондиционерами; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала
22.	ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - наладить запись на прием к врачу дистанционно, усовершенствовать сайт организации и упростить обратную связь, подключить инфоматы; - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам;

		<ul style="list-style-type: none"> - улучшить систему очереди, организовать электронную очередь; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - более вежливое отношение к пациентам со стороны работников регистратуры и младшего медицинского персонала
23.	ГБУ Шелковская центральная районная больница	<ul style="list-style-type: none"> - более вежливое отношение к пациентам со стороны работников регистратуры и младшего медицинского персонала; повторить правила медицинской деонтологии работникам организации, обеспечивающим первичный контракт с посетителями; - организовать рекреацию (комнату отдыха) для пациентов; - систематически проводить повышение квалификации врачей
24.	ГБУ «Детская поликлиника № 4 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - расширение практики применения IT-технологий в поликлинике, ввести единую информационную базу и универсальную единую карту пациентов; реализовать возможность дистанционной записи на прием к специалисту; - повысить толерантность сотрудников регистратуры и младшего медперсонала. уделять повышенное внимание к пациентам-детям и их матерям. - решить проблему очередей в детской поликлинике, систематизировать прием пациентов врачами по талонам
25.	ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам; - уменьшить очереди, организовать прием пациентов

		<p>специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу, стандартизировать очереди в коридорах ожидания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - организовать бесплатное предоставление лекарственных препаратов и полный перечень анализов, решить проблему замены лекарственных препаратов на аналоги, организовать выдачу лекарственных препаратов узкими специалистами.
26.	ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 2 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам, проводить еженедельные беседы с персоналом на тему вежливости и бережного отношения к пациентам; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - решить вопрос с длительным пребыванием пациента в очереди
27.	ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - регулярно обновлять информацию на сайте организации; - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам; - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - создать больше условий комфортности, организовать доступность питьевой воды; - обновить здание поликлиники
28.	«Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к

		<p>врачу, стандартизировать очереди в коридорах ожидания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - более вежливое отношение к пациентам со стороны работников регистратуры и младшего медицинского персонала; повторить правила медицинской деонтологии работникам организации, обеспечивающим первичный контракт с посетителями; - расширить площадь помещения.
29.	Общество с ограниченной ответственностью Фирма «Статус» Медицинский центр «Диагностикум»	<ul style="list-style-type: none"> - наладить запись на прием к врачу дистанционно, усовершенствовать сайт организации и упростить обратную связь, подключить инфоматы
30.	ГБУ Ачхой-Мартановская центральная районная больница	<ul style="list-style-type: none"> - систематически проводить повышение квалификации врачей; - более вежливое отношение к пациентам со стороны работников регистратуры и младшего медицинского персонала; повторить правила медицинской деонтологии работникам организации, обеспечивающим первичный контракт с посетителями; измерять давление и температуру по просьбе пациентов; - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу; - увеличить открытость информации о бесплатных лекарствах, организовать бесплатное предоставление лекарственных препаратов и полный перечень анализов, решить проблему замены лекарственных препаратов на

		аналоги, организовать выдачу лекарственных препаратов узкими специалистами, расширить перечень бесплатных лабораторных/инструментальных исследований
31.	ООО «МЕДТЕХСЕРВИС»	<ul style="list-style-type: none"> - регулярно обновлять информацию на сайте организации; - установить пандус для инвалидов-колясочников; - систематически проводить повышение квалификации врачей; - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу, стандартизировать очереди в коридорах ожидания; - более вежливое отношение к пациентам со стороны работников регистратуры и младшего медицинского персонала; повторить правила медицинской деонтологии работникам организации, обеспечивающим первичный контракт с посетителями <p>ввести единую информационную базу и универсальную единую карту пациентов.</p>
32.	ГБУ «Поликлиника № 7 г. Прозного	<ul style="list-style-type: none"> - организовать доступность питьевой воды для пациентов; - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам; - улучшить систему очереди, организовать электронную очередь, пересмотреть режим работы организации и время работы продлить; увеличить штатный состав специалистов лаборатории;

		<ul style="list-style-type: none"> - систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала; - расширить площадь регистратуры; осуществить капремонт
33.	ГБУ «Республиканский клинический центр инфекционных болезней»	<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулеры, отремонтировать лифт, осуществить ремонт в комнатах для намаза; - организовать контроль за бесплатной выдачей жизненно необходимых лекарственных препаратов, быть вежливее и внимательнее к пациентам; - обновить оборудование и улучшить общие санитарные условия.
34.	ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»	<ul style="list-style-type: none"> - закупить кулеры, включить кондиционеры в жаркий период; - оснастить зоны ожидания мебелью (мягкими стульями) для пожилых людей, озеленить фойе и коридоры организации живыми растениями, увеличить количество посадочных мест в зоне ожидания; - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу
35.	ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного»	<ul style="list-style-type: none"> - регулярно обновлять информацию на сайте организации; - работникам быть терпеливыми, вежливее и внимательнее к пациентам; - уменьшить очереди, организовать прием пациентов специалистами согласно времени, указанному в талонах к врачу;

		<ul style="list-style-type: none">- систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала;- приобрести необходимое оборудование для работы специалистов: УЗИ, ЭКГ, рентген;- организовать перевязочную на первом этаже в целях удобства для пациентов
--	--	---