

ПРОТОКОЛ № 4
заседания Общественного совета
при Министерстве здравоохранения Чеченской Республики по НОК

Грозный, ул. Чехова 4

Министерство здравоохранения
Чеченской Республики

актовый зал

23 ноября 2021 г.

14-00

Присутствовали:

1. Иналов Арби Абуязидович, член Общественной палаты Чеченской Республики, Председатель РОООО «Союз пенсионеров России», Председатель Общественного Совета.
2. Бугаева Жарадат Билаловна, помощник председателя ЧРОО «Союз Ветеранов Афганистана, Локальных войн и Военных Конфликтов», заместитель председателя Общественного Совета.
3. Ибрагимова Зулихан Салмановна, заместитель председателя Чеченской Республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», секретарь Общественного совета по НОК.
4. Хадуев Асланбек Харонович, менеджер по связям с общественностью АНО ЦРТ, член Общественного совета.
5. Янадамов Аслан Магомедович, исполнительный директор межрегионального общественного движения «ДИАЛОГ», член Общественного совета.

Ответственные сотрудники Министерства здравоохранения Чеченской Республики: главные специалисты отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР. - Я.А. Ахигова, Э.В. Мадаева.

I. Повестка дня:

1. Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики в 2021 году.
2. Утверждение предложений (рекомендаций) по улучшению деятельности медицинских организаций Чеченской Республики, подлежавших независимой оценке качества в 2021 году.

Иналов А.А. с членами Общественного совета обсудили:

1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики в 2021 году.

2. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2021 году;

3. Предложения (рекомендации) по улучшению деятельности медицинских организаций Чеченской Республики, подлежавших независимой оценке качества в 2021 году.

В анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 15 600 респондентов в возрасте от 18 до 78 лет.

Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов.

В процессе проведения анкетирования и социологических опросов 11368 респондентов оставили отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях, 4232 респондентов оставили отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях.

Респонденты проинформированы о возможности участия в независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими учреждениями посредством официальной рассылки писем работодателям с предложением принять участие в анонимном анкетировании. О возможности принять участие в анонимном анкетировании проинформировано более 19 300 респондентов из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности.

Общий балл по Критерию 1 «Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации», составил 92,27 балла.

Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги», составил 79,9 балла.

Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составил 87,77 балла.

Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» составил 94,37 баллов.

Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 95,9 балла.

Среднее отраслевое значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости составило 90,04 балла.

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, наиболее низкие отраслевые значения сложились по

следующим критериям оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов - **87,77 балла**;

2. Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» - **79,90 балла**.

Выстроен рейтинг 10 медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов, и 9 медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов.

Так, в Топ медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов по общим показателям, характеризующим критерии качества условий оказания услуг медицинскими организациями, вошли следующие государственные медицинские организации:

Наименования медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов, с указанием количества баллов

№ позиции организации в рейтинге	Наименование медицинской организации	Количество баллов
1.	ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн им. М.Т. Индербиева»	95,18
2.	ГБУ «Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка имени Аймани Кадыровой»	94,56
3.	ГБУ «Республиканская клиническая больница имени Ш.Ш. Эпендиева»	93,90
4.	ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного»	93,24
5.	ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 2 г. Грозного»	93,16
6.	ГБУ «Грозненская центральная районная больница»	93,14
7.	ГБУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	93,04
8.	ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного»	92,98
9.	ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного»	92,82
10.	ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	92,74

Среди государственных медицинских организаций, в отношении которых проведена независимая оценка, по следующим медицинским организациям

сформированы рейтинги с наименьшим количеством баллов по общим показателям, характеризующим критерии качества условий оказания услуг:

Наименования медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов, с указанием количества баллов

№ позиции организации в рейтинге	Наименование медицинской организации	Количество баллов
1.	ГБУ «Детская поликлиника № 4 г. Грозного»	88,80
2.	ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного»	88,60
3.	ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного»	88,40
4.	ГБУ «Детская поликлиника № 3 г. Грозного»	88,12
5.	ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»	87,38
6.	ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	87,34
7.	ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного»	82,22
8.	ГБУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»	77,70
9.	ГБУ «Республиканский клинический центр инфекционных болезней»	75,44

Общепрофессиональный рейтинг медицинских организаций

№ позиции организации и в рейтинге	Наименование медицинской организации	Количество баллов
1.	ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн им. М.Т. Индербиева»	95,18
2.	ГБУ «Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка имени Аймани Кадыровой»	94,56
3.	ГБУ «Республиканская клиническая больница имени Ш.Ш. Эпендиева»	93,90
4.	ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного»	93,24
5.	ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 2 г. Грозного»	93,16
6.	ГБУ «Грозненская центральная районная больница»	93,14
7.	ГБУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	93,04
8.	ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного»	92,98
9.	ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного»	92,82
10.	ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	92,74
11.	ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного»	92,22
12.	ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки»	91,62
13.	ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного»	91,46
14.	ГБУ «Стоматологический центр г. Грозного»	91,3
15.	ГБУ «Больница № 6 г. Грозного»	91,28
16.	ГБУ «Детская поликлиника № 1 г. Грозного»	91,18
17.	ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного»	90,8
18.	ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного»	90,74
19.	ГБУ «Аргунская городская больница № 1»	90,68
20.	ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного»	90,64

21.	ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного»	90,54
22.	ГБУ «Детская поликлиника № 4 г. Грозного»	88,80
23.	ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного»	88,60
24.	ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного»	88,40
25.	ГБУ «Детская поликлиника № 3 г. Грозного»	88,12
26.	ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»	87,38
27.	ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	87,34
28.	ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного»	82,22
29.	ГБУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»	77,70
30.	ГБУ «Республиканский клинический центр инфекционных болезней»	75,44
Среднее отраслевое значение		90,04

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2021 году

1. По критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации»: в медицинских организациях не обеспечена наполняемость официальных сайтов организаций и стендов внутри зданий информацией, предусмотренной действующим законодательством. В некоторых медицинских организациях не обеспечена в полном объеме возможность дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг.

2. По критерию 2. «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»: не обеспечена своевременная и качественная обработка входящих вызовов при функционировании дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией, наличие очередей.

3. По критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»: отсутствует аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; не обеспечена полнофункциональная работоспособность альтернативной версии официальных сайтов медицинских организаций.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности медицинских организаций

1. Привести в соответствие информацию о деятельности медицинских организаций, размещенную на информационных стендах в помещениях медицинских организаций и на сайтах организаций в сети «Интернет», требованиям нормативно-правовых актов к содержанию и форме.

2. Обеспечить наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации.

3. Обеспечить наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

4. Актуализировать информацию о вакансиях на сайте медицинской организации и информационных стендах.

5. Обеспечить наличие и систематическое обновление на сайте организации следующей информации о медицинских работниках: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

6. Обеспечить наличие и доступность расписания работы врачей, а также бесперебойную работу соответствующего подраздела сайта организации.

7. С целью увеличения рейтингов медицинских учреждений по показателям критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» и показателей 4.1. «Удовлетворенность 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» и 4.3. «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:

7.1. Провести обучающие мероприятия со специалистами регистратуры, колл-центра, приемного отделения по вопросам разъяснения преимуществ и порядка использования дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией по получению необходимой пациентам информации. Разработать скрипты ответов для сотрудников регистратуры и колл-центра по часто задаваемым вопросам для минимизации времени формулировки ответа пациенту;

7.2. Проводить информационно-разъяснительную работу с населением, кампаний по популяризации использования электронных сервисов для получения медицинских услуг.

8. В целях выполнения требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

8.1. Обеспечить полнофункциональную работоспособность альтернативной версии сайтов медицинских организаций для инвалидов по зрению;

8.2. Обеспечить возможность аппаратного дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.

II. По итогам совещания Общественный совет решил:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2021 году (приложение № 1).

2. Утвердить предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке в 2021 году (приложение № 2).

3. Решение Общественного совета с результатами независимой оценки качества и предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации направить Министерство здравоохранения Чеченской Республики (отдел

ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов) для разработки планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в срок до 30 декабря 2021 года.

4. Продолжать проводить информационно - разъяснительную работу среди населения о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг и ее целях, а также о возможностях участия в ней самих граждан - потребителей услуг.

5. Разработать план работы Общественного совета на 2022 год.

Голосование: За - 5; Против - 0; Воздержался - 0.

Председатель Общественного совета



А.А. Иналов

Приложение №1
к протоколу Общественного совета
от 23 ноября 2021 года № 4

Общественной рейтинг медицинских организаций по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики в 2021 году

№ п/п	Наименование медицинской организации	Итоговый результат по условиям оказания	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка				
			Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
			1	2	3	4	5
1.	ГБУ «Республиканский Клинический госпиталь ветеранов войн им. М.Т. Индербиева»	95,18	99,6	84	94,0	98,8	99,5
2.	ГБУ «Республиканский Клинический центр охраны здоровья матери и ребенка имени Аймани Кадыровой»	94,56	99,6	81,7	92,5	99	100
3.	ГБУ «Республиканская Клиническая больница имени Ш.Ш. Эпендиева»	93,90	98,8	82,7	97,3	93,2	97,5
4.	ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного»	93,24	93,6	81,1	95,5	96,8	99,2
5.	ГБУ «Стоматологическая	93,16	93,8	80,4	100,0	98,6	93

	поликлиника № 2 г. Грозного»							
6.	ГБУ «Грозненская Центральная районная больница»	93,14	97,6	81,7	92,0	96,8	97,6	
7.	ГБУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	93,04	93,4	78,2	100,0	93,6	100	
8.	ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного»	92,98	99,6	83,4	92,0	91,8	98,1	
9.	ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного»	92,82	94,1	80,9	94,9	95,2	99	
10.	ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	92,74	96,8	78,9	93,4	95,6	99	
11.	ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного»	92,22	94,4	82	94,6	93,6	96,5	
12.	ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки»	91,62	97,2	80,3	91,3	94	95,3	
13.	ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного»	91,46	96	77,4	92,0	94,8	97,1	
14.	ГБУ «Стоматологический центр г. Грозного»	91,3	97,2	81,1	85,0	94,4	98,8	
15.	ГБУ «Больница № 6 г. Грозного»	91,28	90,4	81,4	92,0	94,4	98,2	
16.	ГБУ «Детская поликлиника № 1 г. Грозного»	91,18	94,4	77,1	89,2	96,2	99	
17.	ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного»	90,8	94,8	79,7	93,1	92,8	93,6	
18.	ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного»	90,74	89,4	80,4	91,3	95,8	96,8	
19.	ГБУ «Аргунская городская больница № 1»	90,68	96	80,3	83,0	96,2	97,9	

20.	ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного»	90,64	97,2	80,6	79,0	98	98,4
21.	ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного»	90,54	96,4	79,1	90,4	95	91,8
22.	ГБУ «Детская поликлиника № 4 г. Грозного»	88,80	93,6	78,9	77,5	97	97
23.	ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного»	88,60	93,6	80,4	77,0	95,6	96,4
24.	ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного»	88,40	95,6	80,4	75,3	95,6	95,1
25.	ГБУ «Детская поликлиника № 3 г. Грозного»	88,12 ;	88,8	80	88,0	94,6	89,2
26.	ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»	87,38	92,4	80,6	84,8	93,2	85,9
27.	ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	87,34	96,5	81,6	66,0	95,6	97
28.	ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного»	82,22	48,8	81,3	93,4	91,6	96
29.	ГБУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»	77,70	75,6	74,7	73,4	78,6	86,2
30.	ГБУ «Республиканский клинический центр инфекционных болезней»	75,44	73	66,6	65,2	84,6	87,8
	Среднее отраслевое значение	90,04	92,27	79,9	87,77	94,37	95,9

Приложение №2
к протоколу Общественного совета
от 23 ноября 2021 года № 4

**Предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой
оценке в 2021 году**

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Республиканский клинический центр инфекционных болезней»	75,44	<p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» <u>обеспечить наличие (разместить)</u> и доступность недостающей информации на информационных стендах в фойе организации в соответствии со следующими информационными блоками:</p> <ul style="list-style-type: none">– Правила записи на первичный прием– Правила записи на консультацию– Правила записи на обследование– Правила подготовки к диагностическим исследованиям– Правила госпитализации– Сроки госпитализации– Правила предоставления платных медицинских услуг– Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты– Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
		<p>– Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность</p> <p>– Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)</p> <p>– Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)</p> <p>– График работы</p> <p>– Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии). Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность.</p> <p>2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>– аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>– дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>– возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>3. Обеспечить наличие мыла и бумажных полотенец в санитарно-гигиенических помещениях.</p> <p>4. Организовать рабочую группу, ответственную за выполнение показателей качества условий оказания услуг в медицинской организации.</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»	77,7	<p>1. На официальном сайте организации обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: возможность дистанционного получения консультаций по оказываемым услугам; формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздела «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>2. Актуализировать информацию о вакансиях поликлиники на сайте организации и информационных стендах.</p> <p>3. Обеспечить наличие и систематическое обновление на сайте организации следующей информации о медицинских работниках: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выданная документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.</p> <p>4. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. <p>5. Обеспечить своевременное оказание медицинской помощи при обращении в поликлинику.</p> <p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить наличие информации о контактных телефонах учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - обеспечить бесперебойное функционирование официального сайта медицинской организации в сети «Интернет» в соответствии
ГБУ «Поликлиника № 2 г. Грозного»	82,22	

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Грозного»	87,34	<p>с установленными нормативными правовыми актами, а также дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обеспечить наличие информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации: - о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах. <p>2. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»	87,38	<p>1. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить в медицинской организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими путем дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
ГБУ «Поликлиника № 5 г. Грозного»	92,98	<p>1. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»: обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>2. Провести работы по повышению доброжелательности, вежливости сотрудников регистратуры</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Детская поликлиника № 3 г. Грозного»	88,12	<p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематически проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг о возможных дистанционных способах взаимодействия с поликлиникой, возможности получения необходимой информации на сайте организации, записи на прием к специалистам через сайт организации. 2. Обеспечить бесперебойную работоспособность подраздела «График приема врачей» на сайте организации. 3. Обеспечить бесперебойную работоспособность раздела «Вопрос-ответ» на сайте организации, поскольку текст вопросов и ответов размещен в виде ссылок и не читается. 4. Обеспечить работоспособность сервиса «Отзывы» на сайте организации: раздел с отзывами не кликабелен. 5. провести работу с персоналом клиники, ответственным за своевременную и качественную обработку входящих вызовов; <p>1. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). <p>2. Провести мероприятия по обеспечению эффективной маршрутизации пациентов в поликлинике для сокращения времени ожидания записи на прием к врачу, обследование, прикрепления к поликлинике.</p> <p>3. Разместить навигационные указатели в фойе поликлиники с указанием кабинетов и помещений, а также информацией и схематичным расположением отдельно расположенного корпуса.</p>
ГБУ «Поликлиника № 6 г. Грозного»	88,4	

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Детская поликлиника № 5 г. Грозного»	88,6	<p>4. Провести работу с персоналом клиники, ответственным за своевременную и качественную обработку входящих вызовов, медицинской документации;</p> <p>5. систематически проводить работу с медицинским персоналом организации о правилах и тактике вежливого бесконфликтного общения с пациентами.</p> <p>1. На официальном сайте организации обеспечить наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность дистанционного получения консультаций по оказываемым услугам; - формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; <p>2. Актуализировать информацию о вакансиях поликлиники на сайте организации и информационных стендах: последняя дата обновления информации.</p> <p>3. Обеспечить наличие сайта организации и информационных стендах следующей информации о медицинской помощи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи ● Об 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 медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Детская поликлиника № 4 г. Грозного»	88,8	<p>Предложения</p> <p>гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <ul style="list-style-type: none"> ● О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год. <p>4. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. <p>5. провести работу с персоналом Поликлиники, ответственным за своевременную и качественную обработку входящих вызовов, медицинской документации;</p> <p>6. систематически проводить работу с медицинским персоналом организации о правилах и тактике вежливого бесконфликтного общения с пациентами и их законными представителями</p> <p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <p>Обеспечить наличие информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте организации в сети «Интернет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить наличие информации о контактных телефонах учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - сведений о медицинских работниках, их образовании и сертификатах, обеспечивающих предоставление платных медицинских услуг; - перечне, условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты, в том числе платных услуг;

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
		<p>- графике работы медицинской организации.</p> <p>2. По показателю 3.3: провести с персоналом медицинской организации инструктаж по оказанию ситуативной помощи лицам с ОВЗ.</p>
ГБУ «Поликлиника № 3 г. Грозного»	90,54	<p>1. По показателю 3.3. систематически проводить работу с медицинским персоналом по оказанию ситуативной помощи инвалидам.</p> <p>2. По показателю 4.3. провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта медицинской организации и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.</p> <p>3. По показателю 5.1. проводить систематическую работу по повышению удовлетворенности пациентов качеством оказания услуг, и повышению их готовности рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинских услуг.</p> <p>4. Уменьшить время ожидания пациентами приема специалистами организации.</p>
ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного»	90,64	<p>По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»: обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p>
ГБУ «Аргунская городская больница № 1»	90,68	<p>1. По показателю 2.2. систематически проводить работу по сокращению времени ожидания пациентами приема специалистами.</p> <p>2. По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»: обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>3. По показателю 3.3. систематически проводить работу с медицинским персоналом по оказанию ситуативной помощи инвалидам.</p> <p>4. По показателю 4.3. провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта медицинской организации и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Клиническая больница № 4 г. Грозного»	90,74	<p>- провести работу по оптимизации функционирования регистратуры организации.</p> <p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»: Обеспечить наличие информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; - сведений о медицинских работниках, их образовании и сертификатах, обеспечивающих предоставление платных медицинских услуг. <p>Обеспечить соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на сайте организации в сети «Интернет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; - о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им; - о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
		<p>- о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;</p> <p>- об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;</p> <p>- условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;</p> <p>- перечне оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов);</p> <p>- сведений о медицинских работниках, их образовании и сертификатах, обеспечивающих предоставление платных медицинских услуг;</p> <p>- графике работы.</p>
ГБУ «Детская клиническая больница № 2 г. Грозного»	90,8	<p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»: _____ систематически проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг о возможных дистанционных способах взаимодействия с больницей, возможности получения необходимой информации на сайте организации, записи на прием к специалистам через сайт организации.</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Детская поликлиника № 1 г. Грозного»	91,18	<p>2. По показателю 3.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематически проводить работу с медицинским персоналом по оказанию ситуативной помощи инвалидам. <p>3. По показателю 4.3. провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта медицинской организации и дистанционных способов получения услуг.</p>
ГБУ «Больница № 6 г. Грозного»	91,28	<p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на сайте медицинской организации дополнить информацию в графике личного приема граждан руководством медицинской организации сведениями о номерах телефонов и электронной почты. - обеспечить наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы». <p>2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
ГБУ «Стоматологический центр г. Грозного»	91,3	<p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» и 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систематически проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг о возможных дистанционных способах взаимодействия с больницей, возможности получения необходимой информации на сайте организации, записи на прием к специалистам через сайт организации.

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Клиническая больница № 5 г. Грозного»	91,46	<p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации; - систематизировать информационные блоки на сайте организации для обеспечения возможности быстрого и интуитивного поиска интересующей информации, удалить пустые нефункционирующие блоки с контактной информацией; - обеспечить наличие и доступность расписания работы врачей, а также бесперебойную работу соответствующего подраздела сайта организации; - указать дату обновления, по состоянию на которую размещена информация о наличии вакантных должностей; - обеспечить наличие и систематическое обновление на сайте организации следующей информации о медицинских работника: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника. <p>2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - обеспечить работоспособность версии сайта для слабовидящих. <p>3. Уменьшить время ожидания пациентами ответа специалистов регистратуры на задаваемые вопросы;</p> <p>4. Инструктировать пациентов о том, как можно записаться в больницу через портал gospuslugi.ru.</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
<p>ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки»</p>	<p>91,62</p>	<p>1. По показателю 2.2. систематически проводить работу по сокращению времени ожидания пациентами приема специалистами. 2. По показателю 3.3. систематически проводить работу с медицинским персоналом по оказанию ситуативной помощи инвалидам. 3. По показателю 4.3:</p> <p>- провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта медицинской организации и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. - провести работу по оптимизации функционирования регистратуры организации. - проводить работу на регулярной основе по повышению качества и соблюдения порядка оказываемых медицинских услуг в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. - провести работу по оптимизации функционирования и режима работы клинико-диагностической лаборатории в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p>
<p>ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника № 1 г. Прохорова»</p>	<p>92,74</p>	<p>1. По показателю 1.3. провести работу по повышению открытости, полноте и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационном стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
		<p style="text-align: center;">Предложения</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. По показателю 2.2. систематически проводить работу по сокращению времени ожидания пациентами приема специалистами. 3. По показателю 3.3. систематически проводить работу с медицинским персоналом по оказанию ситуативной помощи инвалидам. 4. По показателю 4.3. провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта медицинской организации и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. 5. провести работы по повышению доброжелательности, вежливости сотрудников регистратуры
ГБУ «Поликлиника № 4 г. Грозного»	92,22	<ol style="list-style-type: none"> 1. По показателю 2.2. систематически проводить работу по сокращению времени ожидания пациентами приема специалистами. 2. По показателю 3.3. систематически проводить работу с медицинским персоналом по оказанию ситуативной помощи инвалидам. 3. По показателю 4.3. провести информационно-разъяснительную работу по популяризации сайта медицинской организации и дистанционных способов получения услуг: - уменьшить время ожидания пациентами приема специалистами медицинской организации
ГБУ «Поликлиника № 7 г. Грозного»	92,82	<ol style="list-style-type: none"> 1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»: <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить наличие информации на информационнных стендах в помещениях медицинской организации; - правила записи на первичный прием. - уменьшить время ожидания пациентами приема специалистами медицинской организации;

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	93,04	<p>- провести работу по недопущению приема специалистами пациентов вне очереди, за исключением случаев, регламентированных действующими нормативно-правовыми актами</p> <p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»: Обеспечить наличие информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»: - о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах. - провести работы по повышению доброжелательности, вежливости сотрудников регистратуры; - уменьшить время ожидания пациентами приема специалистами медицинской организации</p> <p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»: - обеспечить наличие раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации; - обеспечить наличие и систематическое обновление на сайте и информационных стендах организации следующей информации о медицинской помощи: - об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;</p>
ГБУ «Грозненская центральная районная больница»	93,14	

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
		<ul style="list-style-type: none"> - об 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 медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; - о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год. <p>2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в том числе посредством межведомственного взаимодействия или социального партнерства. <p>3. Уменьшить время ожидания пациентами приема у специалистами больницы;</p> <p>4. Раздавать памятки пациентам о правилах госпитализации, наборе вещей, которые можно брать с собой в палаты дневного стационара и круглосуточный стационар;</p> <p>5. Инструктировать пациентов о возможности записаться в больницу через портал gosuslugi.ru, сайт организации</p>
ГБУ «Стоматологическая поликлиника № 2 г. Грозного»	93,16	<p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <p>Обеспечить наличие информации на информационном стендах в помещениях медицинской организации:</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
<p>ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного»</p>	<p>93,24</p>	<p>Предложения</p> <ul style="list-style-type: none"> - о результатах проводимой дистансервизации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население/о профилактических медицинских осмотрах; - сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). <p>1. По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»:</p> <p>Обеспечить наличие информации на информационном стендах в помещениях медицинской организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; - сведений о медицинских работниках, их образовании и сертификатах, обеспечивающих предоставление платных медицинских услуг. <p>Обеспечить соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на сайте организации в сети «Интернет»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; - о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им; - о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
		<p>применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;</p> <p>- о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;</p> <p>- об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;</p> <p>- условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;</p> <p>- перечне оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов);</p> <p>- сведений о медицинских работниках, их образовании и сертификатах, обеспечивающих предоставление платных медицинских услуг;</p> <p>- графике работы.</p>
<p>ГБУ «Республиканская клиническая больница им. П.П. Эпендиева»</p>	<p>93,9</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сократить время ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях. 2. Обеспечить преемственность оказания медицинской помощи, согласованность работы медицинского персонала. 3. Заполнить соответствующий раздел сайта организации сведениями об имеющихся вакансиях с указанием даты обновления, по состоянию на которую размещена информация о наличии вакантных должностей.

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
		<p>4. Информацию о приеме граждан руководителем и заместителями руководителя медицинской организации дополнить сведениями о контактных телефонах и адресах электронной почты.</p> <p>5. Обеспечить наличие и систематическое обновление на сайте и информационных стендах организации следующей информации о медицинской помощи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; - об 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 медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; - о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год. <p>6. Уменьшить время ожидания пациентами ответа специалистов регистратуры на задаваемые вопросы;</p> <p>7. Провести с работниками регистратуры разъяснительную работу по вежливому обращению с пациентами, повысить компетентность работников регистратуры, привлечь высококвалифицированных работников в организацию;</p> <p>8. Уменьшить очереди на приемы к специалистам</p>

Наименование медицинской организации	Рейтинг медицинской организации	Предложения
ГБУ «Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка имени Аймани Кадыровой»	94,56	<p>- систематически проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг о возможных дистанционных способах взаимодействия с медицинской организацией, возможности получения необходимой информации на сайте организации, записи на прием к специалистам через сайт организации и портал gouslugi.ru.</p>
ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн им. М.Т. Индербиева»	95,18	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений: оборудовать помещения кнопками вызова персонала, поручнями (например, мобильными), специализированной разметкой. 2. Уменьшить время ожидания пациентами ответа специалистов регистратуры на задаваемые вопросы; 3. Организовать разъяснительную работу с населением о правилах получения медицинской помощи амбулаторно и в стационаре для ветеранов войн.