****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

**об осуществлении ведомственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля (надзора)**

**в 2018 году**

**г. Грозный**

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля (надзора) в 2018 году подготовлен отделом ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

В 2018 году проведена следующая работа:

- продолжена работа проведения профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- установлены категории риска и критерии отнесения к ним подконтрольных объектов (оказание медицинской помощи по профилю «Акушерство и гинекология»);

- утверждены методические рекомендации по организации и осуществлении внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности классификации в подконтрольных объектах, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения;

- утверждены методические рекомендации по организации и трансфузиологической помощи в подконтрольных объектах, осуществляющих деятельность в сфере здравоохранения;

- проведена работа по содействию создания условий проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году.

**1. Общая информация**

В 2018 году организационная структура была представлена отделом ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР (далее - Отдел), созданными для выполнения задач, поставленных перед Отделом.

Предельная штатная численность Отдела составляла – 8 штатных единиц.

В 2018 году прошли обучение:

 - 3 служащих Отдела прошли обучение по программе «Российский и международный опыт внедрения системы менеджмента качества в медицинских организациях»;

- 3 служащих Отдела приняли участие в медико-правовом семинаре «Нововведения в области государственного, ведомственного и внутреннего контроля. Юридическая защита прав медицинских работников и интересов медицинской организации»:

- 1 служащий Отдела получил сертификат по «Организация здравоохранения и общественное здоровье»;

- 1 служащий Отдела прошел обучение по программе «Организация медицинского добровольчества (волонтерства)».

1. **Проведение ведомственного контроля (надзора)**

Плановые контрольные мероприятия в 2018 году проводились в соответствии с утвержденным Сводным планом контрольных (надзорных) мероприятий, в отношении подведомственных Минздраву ЧР медицинских организаций.

Общее количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 2018 году – 55, из них плановые- 23, внеплановые - 32

Контрольные мероприятия проводились государственными служащими Минздрава ЧР, в том числе, в составе комиссий с привлечением в установленном порядке специалистов Минздрава ЧР, проведено 4 контрольных мероприятий с привлечением специалистов Минздрава ЧР.

Основной акцент при проведении контрольных мероприятий в 2018 году направлялся на соблюдение и защиту прав граждан в сфере охраны здоровья, а также особое внимание уделялось контролю за исполнением выданных предписаний и устранением выявленных нарушений, в связи с этим отмечается увеличение количества внеплановых проверок. ( см. таб. 1, таб. 2).

*Таблица 1*

*Сведения о проведении плановых контрольных мероприятий*

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование показателя | Количество проведенных проверок 2018 году (нарастающим итогом) |
| Запланировано проверок | 25 |
| Проведено | 23 |
| Не проведено | 0 |

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100% от запланированного количества (за исключением случаев ликвидации или прекращения деятельности юридических лиц к моменту проведения плановой проверки, а также реорганизации юридических лиц). ГБУ «Родильный дом № 2 г. Грозного» и ГБУ «Знаменская районная больница № 1 Надтеречного района», прекратили свою деятельность во 2 полугодии 2018 года).

В ходе проведения 23 плановых проверок в отношении одного юридического лица, осуществляющего деятельность в сфере здравоохранения, выявлялось от двух до трех нарушений действующего законодательства.

*Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий 2018 г.*

*Таблица 2*

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование показателя | Количество проведенных внеплановых проверок в 2018 году. |
| Количество проведенных проверок, в том числе: | 32 |
| по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации, всего | 15 |
| истечение срока исполнения юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения обязательных требований | 9 |
| приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР | 5 |
| приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры | 3 |

***Структура преобладающих нарушений выявленных в деятельности медицинских организаций в ходе проведения плановых проверок***

В ходе проведенного контроля проверена деятельность медицинских организаций, установлены нарушения с наибольшим преобладающим количеством:

1. Медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина;
2. Несоблюдения правил ведения первичной медицинской документации;

Виды нарушений:

- в карте не отображаются все лечебные и диагностические мероприятия, которые проводились лечащим врачом, а также характер течения заболевания;

- записи записываются не в хронологической последовательности;

- карта не заполняется после каждого посещения пациента;

- записи врач производит с сокращениями, не аккуратно;

- все исправления вносятся в карту и не подтверждаются подписью и печатью врача, который сделал запись.

3) Не соблюдение стандартов (клинических протоколов) оказания медицинской помощи;

4) Несоблюдение стандартов оснащения и нарушения требований к организации деятельности медицинской организации;

Виды нарушений:

- несоблюдение порядка оснащения (кабинетов, отделений) по соответствующему профилю оказания медицинской помощи;

- для организации работы в структуре медицинской организации не предусматриваются рекомендуемые подразделения (кабинеты, отделения).

5) Не организованы мероприятия по организации неотложной медицинской помощи (не приняты локальные нормативные акты организации о деятельности кабинета неотложной медицинской помощи);

6) Несоблюдение квалификационных [требований](#P32) к медицинским и фармацевтическим работникам с высшим и средним образованием в сфере здравоохранения;

 Виды нарушений в части соблюдения квалификационных [требований](#P32):

- отсутствие требуемого дополнительного профессионального образования работника, необходимого для выполнения возложенных на него должностных обязанностей;

- просрочен сертификат специалиста;

- отсутствие требуемого стажа работы для занимания руководящих должностей.

7) Низкий уровень организации и осуществления медицинскими организациями, предусмотренного статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

Виды нарушений внутреннего контроля:

- несоблюдение установленного порядка проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

- несоблюдение порядка оформления результатов внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

- необоснованность мер, принимаемых по результатам проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

 - недостатки в работе врачебных комиссий медицинских организаций. Анализ результатов проведенных контрольных мероприятий позволяет сделать вывод о низком уровне организации и осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

 В целях нормализации ситуации имеется необходимость нормативного закрепления требования об установке единого порядка организации и осуществления внутреннего контроля.

8) Не соблюдение медицинскими организациями безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению);

В рамках исполнения функции по контролю в сфере обращения медицинских изделий выявляются типичные нарушения, характерные для различных субъектов обращения медицинских изделий, не соблюдение установленных правил в сфере обращения медицинских изделий:

 - несовременное техническое обслуживание медицинского оборудования;

 - хранение и применение медицинских изделий (оборудования) с истекшим сроком годности;

- несообщение в территориальные органы Росздравнадзора о выявлении в обращении медицинских изделий, не соответствующих установленных требованиям (выполнение обязанностей по сообщению сведений, указанных в части 3 статьи 96 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

9) Не соблюдение медицинскими работниками, руководителями медицинских организаций, фармацевтическими работниками применяемых к ним ограничений при осуществлении профессиональной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Виды нарушений по контролю исполнения ст. 74 Закона об охране здоровья в медицинской организации, практически в 100% случаях отсутствует следующий пакет документов:

- положение об организации работы по соблюдению ограничений, налагаемых на медицинских работников и фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности;

- положение о порядке взаимодействия медицинских работников медицинской организации с представителями организаций по разработке, производству и/или реализации медицинских изделий, лекарственных препаратов, организаций, обладающих правами на использование торгового наименования лекарственного препарата, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций;

- порядок участия представителей организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, в собраниях медицинских работников и иных мероприятиях;

- положение о порядке работы по предотвращению конфликта интересов и при возникновении конфликта интересов медицинских или фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности.

10) Проведен анализ результатов контрольных мероприятий в сфере обращениях лекарственных средств в части хранения, применения, который позволил установить типичные нарушения, допускаемые при обращении лекарственных средств, так:

 - не соблюдаются условия хранения лекарственных препаратов, в том числе требующих защиты от повышенной температуры, от действия света и других факторов окружающей среды;

- не организовано получение информации о недоброкачественных и фальсифицированных лекарственных средствах;

- помещения для хранения лекарственных препаратов требуют текущего ремонта.

 Причинами увеличения количества выявленных нарушений является отсутствие в проверенных организациях системы менеджмента качества, а также разработанных и утвержденных алгоритмов и стандартных операционных процедур (СОП), позволяющих четко регламентировать действия сотрудников при осуществлении их деятельности по хранению, отпуску, а также отсутствие должного внутреннего контроля со стороны руководства организации, ответственного за данный раздел работы.

***Сведения о выявленных нарушениях в разрезе медицинских организациях при проведении проверок в 2018 году:***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Плановые проверки**  | Отсутствие добровольного информированного согласия | Отсутствие согласия на обработку персональных данных | Несоблюдение правил ведения первичной медицинской документации | Нарушения маршрутизации пациентов | Несоблюдение стандартов оснащения и нарушения требований к организации деятельности МО  | Несоблюдение квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам | Низкий уровень организации и осуществления МО внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности | Несоблюдение МО безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации | Несоблюдение медицинскими работниками, руководителями МО, фармацевтическими работниками применяемых к ним ограничений при осуществлении профессиональной деятельности | Нарушения в сфере обращения лекарственных препаратов в части хранения и применения | Нарушения в сфере обращения и прав граждан за медицинской помощью | Несоблюдение санитарно-эпидемиологических условий | Нарушения требований к организации лечебного питания |
| ГБУ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Грозного» | 1 |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |
| ГБУ «Стоматологическая поликлиника №2 г. Грозного» |  |  | 1 |  |  | 1 | 1 |  |  | 1 |  |  |  |
| ГБУ «Стоматологический комплекс г. Грозного» |  | 1 |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 1 |  |  |
| ГБУ «Детская стоматологическая поликлиника №1 г. Грозного» |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  | 1 |  |  |
| ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 | 1 |  | 1 |  |  |
| ГБУ «Аргунская городская больница №1» | 1 | 1 | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| ГБУ «РКЦОЗМиР» | 1 | 1 | 1 |  | 1 | 1 |  | 1 |  | 1 |  |  |  |
| ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 1 |  |  |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |
| ГБУ «ССМП г. Грозного» |  |  | 1 |  |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 | 1 |  |
| ГБУ «Клиническая больница №4 г. Грозного» | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| ГБУ «Клиническая больница №5 г. Грозного» |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 1 |  |  |  |
| ГБУ «Надтеречная ЦРБ» | 1 |  | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| ГБУ «Наурская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |
| ГБУ «Больница № 6 г. Грозного» |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  |
| ГБУ «Шелковская ЦРБ» | 1 |  | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |  |  |
| ГБУ «Психоневрологический центр лечения и реабилитации детей г. Грозного» |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |
| ГБУ «Республиканский реабилитационный центр» | 1 |  | 1 |  | 1 |  | 1 | 1 | 1 |  | 1 |  |  |
| ГБУ «Врачебно – физкультурный диспансер г. Грозного» | 1 | 1 | 1 |  |  |  | 1 | 1 | 1 |  | 1 |  |  |
| ГКУ «Республиканский центр медицины катастроф» |  |  | 1 |  | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 |  |
| ГКУ «Республиканский центр медицинской профилактики» |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| ГКУ «МИАЦ» |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ГАУ «Фарммедтехснаб» |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ГБОУ СПО «ЧБМК» |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого | 10 | 5 | 12 | 1 | 9 | 12 | 11 | 16 | 16 | 11 | 14 | 4 | 2 |

1. **Работа с обращениями граждан**

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР за 2018 год рассмотрено 109 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 27 обращений.

По обращениям и заявлениям граждан проведено внеплановых проверок – 23.

 Основаниями для проведения внеплановых проверок по рассмотрению обращений граждан послужили:

на основании требований органов прокуратуры - 3;

на основании личных обращений граждан - 20.

Анализ содержания обращений за текущий период показал, что чаще всего в Минздрав ЧР обращаются (см. таб. №3) в 2018 году с жалобами на нарушение, по мнению заявителей, их прав на получение медицинской помощи, в том числе:

низкое качество медицинской помощи (причинении вреда жизни и здоровью граждан, возникновении угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, качество оказания медицинской);

непредоставление гарантированного объема медицинской помощи гражданам бесплатной медицинской помощи (взимание денежных средств за отдельные виды работ и услуг, а именно осмотр специалиста, проведение дорогостоящих лабораторно-инструментальных методов диагностики в государственных учреждениях здравоохранения);

нарушение права выбора врача и медицинской организации;

нарушения норм врачебной этики и деонтологии;

нарушения трудовых прав граждан.

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование медицинской организации | Тематика обращений |
| О причинении вреда жизни и здоровью граждан | О возникновении угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, качество оказания медицинской помощи | О нарушении прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены, т.е. платные услуги) | О нарушении трудовых прав граждан | Нарушения норм врачебной этики и деонтологии | Нарушения порядка оказания специализированной, в том числе ВМП |
|  |  | Количество случаев |
| 1 | ГБУ «РКБСМП» | 2 | 1 | 2 |  | 1 |  |
| 2 | ГБУ «РРЦ» | 2 |  |  |  |  |  |
| 3 | ГБУ «Аргунская ГБ № 1» | 1 |  |  | 2 |  |  |
| 4 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» | 4 |  |  |  |  |  |
| 5 | ГБУ «КБ № 1 г. Грозного»; | 1 |  |  |  |  |  |
| 6 | ГБУ «РКЦОЗМиР» | 2 |  | 2 | 1 |  |  |
| 7 | ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» | 1 |  |  |  |  |  |
| 8 | ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» |  | 1 |  |  | 1 | 2 |
| 9 | ГБУ «Шалинская ЦРБ» |  | 1 |  |  |  |  |
| 10 | ГБУ «КБ №3 г. Грозного» |  | 1 |  |  | 1 |  |
| 11 | ГБУ «Надтеречная ЦРБ»; |  | 1 |  |  |  |  |
| 12 | ГБУ «Поликлиника № 6» |  |  | 2 |  | 3 | 3 |
| 13 | ГБУ «КБ № 4 г |  |  | 1 |  |  |  |
| 14 | ГБУ «Грозненская ЦРБ» |  |  | 1 | 2 |  |  |
| 15 | ГБУ «Поликлиника № 4»  |  |  | 1 |  | 2 |  |
| 16 | ГБУ «Кож венерологический диспансер» |  |  | 1 |  |  |  |
| 17 | ГБУ «Поликлиника №7» |  |  |  | 2 |  |  |
| 18 | ГБУ «Детская КБ №2 |  |  |  | 2 |  |  |
| 19 | ГБУ «Поликлиника №;5» |  |  |  | 1 |  |  |
| 20 | ГБУ «Шатойская ЦРБ» |  |  |  | 1 |  |  |
| 21 | ГБУ «Республиканский клинический центр инфекционных болезней») |  |  |  | 1 |  |  |
| 22 | ГБУ «СПИД центр» |  |  |  |  | 1 |  |
| 23 | ГБУ «Сунженская ЦРБ» |  |  |  |  | 1 | 1 |
| 24 | ГБУ «ССМП |  |  |  |  | 4 |  |
| 25 | ГБУ «РОД» |  |  | 2 | 1 |  |  |
| 26 | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» |  |  |  |  |  | 1 |
| 27 | ГБУ «Гудермеская ЦРБ» |  |  |  |  |  | 1 |
| 28 | Госпиталь ВОВ |  |  |  |  |  | 1 |
| **ИТОГО** | **13** | **5** | **12** | **13** | **14** | **9** |

Минздравом ЧР проводится работа по всестороннему, своевременному и объективному рассмотрению поступивших обращений граждан. Инициируются служебные проверки, принимаются оперативные меры по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав граждан в сфере охраны здоровья в рамках компетенции и привлечению виновных лиц к адекватной дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством. По результатам служебных проверок составляются акты и выдаются предписания. Письменный ответ с исчерпывающей информацией заявителям направляется своевременно.

1. **Итоги работы телефонной «горячей линии» «Здравоохранение»**

В целях повышения эффективности работы по защите прав граждан на получение качественной и доступной медицинской помощи Министерством здравоохранения Чеченской Республики (далее - Минздрав ЧР) в соответствии с приказом Минздрава ЧР от 03.10.2018 №233 «Об обеспечении работы «горячей линии»» организована работа проекта **«горячая линия».**

Ответственность за организацию и обеспечение работы проекта «горячая линия» несет Отдел с октября 2018 года.

Работа «горячая линия» осуществляется круглосуточно, по единому номеру **+7 (963) 597-62-48,** бесплатно для жителей Чеченской Республики. С октября текущего года перешла на штатный круглосуточный режим работы.

Основными функциями являются:

- прием и рассмотрение обращение граждан;

- оказание справочно-консультативной помощи;

- принятие мер по фактам неудовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в организациях здравоохранения, решения проблем обратившихся граждан;

- извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений и. т. д.

Всего за 2018 год на телефонную линию поступило - 2568звонков.

Тематика звонков разнообразна. За год на телефон «Горячей линии» поступали звонки по следующей тематике (см. таб. №4):

Таблица №4

|  |  |
| --- | --- |
| **Темы звонков за октябрь 2018 г.** | **Кол-во** |
| Оказание медицинской помощи (об отказе в осмотре, консультации, госпитализации и. т. д.) | 899 |
| Кадровое обеспечение | 73 |
| Претензия / жалоба (- диагностического медицинского обследования (МРТ, КТ); - сдачи лабораторных анализов; этики и деонтологии) | 167 |
| Инвалидность (переосвидетельствование) | 7 |
| Лекарственное обеспечение (льготное обеспечение, выполнение назначение врача) | 135 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов) | 1287 |
| **Итого**  | **2568** |

1. **Информация о проделанной работе, по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

В целях координации деятельности и создания условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Минздравом ЧР в 2018 году проведена следующая работа:

1. Создан Общественный совет при Министерстве здравоохранения Чеченской Республики по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, а также утверждено положение о его деятельности.

2. Утвержден перечень медицинских организаций, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг (35 медицинских организаций).

3. Создан Единый баннер и ссылки на интерактивную форму Анкеты для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

4. Независимая оценка качества проведена в отношении 35 медицинских организаций, что составляет 33% от общего количества медицинских организаций Чеченской Республики, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг. Сформирован общеотраслевой рейтинг медицинских организаций.

5. Утверждены рекомендации по устранению недостатков и улучшению деятельности медицинских организаций.

6. Ведется работа по разработке планов мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки.

 Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.

1. **Выводы и предложения по результатам ведомственного контроля:**

По результатам проведенных контрольных мероприятий в рамках ведомственного контроля оперативно приняты меры по привлечению к дисциплинарной ответственности лиц допустивших нарушений обязательных требований в сфере здравоохранения, и организационные меры, направленные на улучшение качества и безопасности медицинской деятельности.

Предложения:

1. Внедрение риск-ориентированного подхода при планировании и осуществлении контрольно-надзорной деятельности;

2. Систематизация и актуализация обязательных требований;

3. Создание и внедрение комплексной модели информационного обеспечения и системы автоматизации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.