****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**во IV квартале 2019 года**

**г. Грозный -2019**

**Введение**

Отчет об осуществлении ведомственного контроля (надзора) в сфере охраны здоровья и об эффективности такого контроля (надзора) в 4 квартале 2019 года подготовлен отделом ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

В 2019 году проведена следующая работа:

- продолжена работа по проведению профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, к примеру:

- соблюдение [Порядк](#P32)а проведения диспансеризации пребывающих в стационарных учреждениях детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации,  [соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья граждан, Правил оказания платных медицинских услуг в государственных бюджетных учреждениях здравоохранения](https://www.minzdravchr.ru/novosti/stati/o-pravilah-okazanie-platnyh-medicinskih-uslug-gosudarstvennyh-byudzhetnyh-i-kazennyh-uchrezhdeniyah-zdravoohraneniya);

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

- в рамках плановых проверок осуществляется контроль по совершенствованию системы оказания медицинской помощи в Чеченской Республикена основе рекомендаций предложенныхФГБУ «ЦЭККМП» Минздрава России:

* внедрение клинических рекомендаций и протоколов лечения при сердечно-сосудистых заболеваниях (приказ Минздрава ЧР от 17.01.2019 №14);
* внедрение номенклатуры медицинских услуг в систему здравоохранения ЧР (приказ Минздрава ЧР от 20.03.2019 №60);
* о формулярной системе Чеченской Республики (приказ Минздрава от 20.03.2019 №61);
* внедрение клинических рекомендаций и протоколов лечения в медицинских организациях, подведомственных Минздраву ЧР (приказ Минздрава ЧР от 20.03.2019 №62);
* внедрение критериев оценки качества медицинской помощи в медицинских организациях, подведомственных Минздраву ЧР (письмо Минздрава ЧР от 20.03.2019 №1286);
* ведение медицинской карты стационарного больного (форма 003/у, амбулаторного больного форма-025/у).

2.2. Нормативно правовые акты Минздрава ЧР по вопросам качества оказания медицинской помощи и безопасности деятельности медицинской организации:

* издан приказ Министерства здравоохранения Чеченской Республики от 23.10.2019 № 227 «Об осуществлении оценки качества оказания медицинской помощи населению Чеченской Республики»;
* издан приказ Министерства здравоохранения Чеченской Республики от 23.10.2019 № 228 «Об организации проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»

1. В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- определение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чеченской Республике и в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями в 2019 году;

- участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого Министерством здравоохранения Чеченской Республики с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

- определена организация - оператор, ответственная за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики в 2019 году, по результатам заключенных контрактов с АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» от 13.09.2019 г. № 71-МЗ и от 13.09.2019 г. № 72-МЗ.

- информация о результатах независимой оценки качества за 2018 год, планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, проведенной в 2018 году, а также сведения об общественном совете, об операторе, перечне организаций, в отношении которых в 2019 году проводится независимая оценка качества размещены на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

- проведен очный и дистанционный этапы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в период с 23.09.2019 по 27.09.2019 года, аналитический этап - с 01.10.2019 по 20.11.2019гг. Сформирован предварительный рейтинг медицинских организаций.

- регулярно проводится активная информационно-разъяснительная работа среди населения о возможности их участия в проведении независимой оценки качества, оценить и оставить отзыв о качестве условий предоставляемых услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На главных страницах официальных сайтов Минздрава ЧР и медицинских организаций размещен баннер «Оценка и отзывы о качестве услуг на bus.gov.ru» и ссылка на bus.gov.ru. (https://bus.gov.ru/pub/top-organizations). Размещены Единый баннер и индивидуальные ссылки на интерактивную форму анкеты для оценки качества условий предоставляемых услуг медицинскими организациями (http://minzdravchr.ru), а также обеспечена возможность заполнения анкет на бумажном носителе. Аналогичная информация размещена на стендах (стойках) медицинских организаций в общедоступных местах для посетителей.

- проведена работа по внесению данных анкет, заполненных на бумажном носите, а также данных Общественного совета по проведению независимой оценки качества за 2019 год на Портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее- Портал НОК) в сроки, указанные в письме Министерства здравоохранения Российской Федерации (от 18.11.2019 № 21-3/И/2-10847).

- проведена работа по формированию на основе отчета оператора результатов независимой оценки качества за 2019 год (аналитические отчеты по каждой организации, сводный отчет, форма консолидированных данных, результаты анкетирования), выстроен рейтинг 10 медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов, и 10 медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов, а также общеотраслевой рейтинг медицинских организаций.

- результаты независимой оценки качества за 2019 год размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

- разработаны предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке в 2019 году и направлены в адрес медицинских организаций для принятия мер по устранению выявленных недостатков.

1. Проведение ведомственного контроля (надзора)

4) работа по повышению квалификации специалистов отдела:

- выезд начальника и 1 специалиста Отдела с группой из числа руководящего состава медицинских учреждений республики с 10 – 11 октября 2019 года в г. Москва на V Всероссийской научно – практическую конференцию: «Комплексный подход к построению системы менеджмента качества медицинской организации. Российский и международный опыт»: Нормативные требования к контролю качества и безопасности медицинской деятельности. Международный и российский опыт; международные и национальные стандарты и модели управления как инструменты повышения качества и безопасности, в г. Москва.

- выезд начальника и 1 специалиста Отдела в г. Назрань 8 ноября 2019 года на межрегиональную научно-практическую конференцию: «Организация и осуществление внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации на основе Предложений Росздравнадзора».

Выезд начальника и 1 специалиста Отдела с группой из числа руководящего состава медицинских учреждений республики с 28 – 29 ноября 2019 года в г. Москва повышение квалификации по теме: «Государственный контроль в здравоохранении. Внедрение внутреннего контроля качества медицинской деятельности»: мастер – класс «новые требования к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

5) работа с документами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Документы | **IV квартал** |
| Количество |
| **1** | **Входящие письма, в том числе:** | **66** | |
| Поступившие непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 20 | |
| Администрация Президента и Правительства РФ |  | |
| Министерство здравоохранения РФ | 13 | |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 17 | |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 1 | |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР | - | |
| Органы прокуратуры и следствия | 11 | |
| Перенаправленных из других источников | 4 | |
| **2** | **Исходящие письма, в том числе:** | **33** | |
| Администрация Президента и Правительства РФ | 1 | |
| Министерство здравоохранения РФ | 1 | |
| Администрация Главы и Правительства ЧР | 7 | |
| ТО Росздравнадзора по ЧР | 1 | |
| ТО Роспотребнадзора по ЧР |  | |
| Органы прокуратуры и следствия | 13 | |
| Руководителям МО | 10 | |
| **3** | **Внутренние документы** | - | |
| Распорядительные | **12** | |
| **ВСЕГО** | | **111** | |

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

Плановые контрольные мероприятия в 2019 году проводились в соответствии с утвержденным Планом контрольных (надзорных) мероприятий, в отношении подведомственных Минздраву ЧР медицинских организаций.

Предельная штатная численность Отдела составляла - 6 штатных единиц, 1 ед. отпуск по уходу за ребенком.

Общее количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 4 квартале 2019 году - 13, из них плановые - 7, внеплановые -6.

Контрольные мероприятия проводились государственными служащими Минздрава ЧР, в том числе, в составе комиссий с привлечением в установленном порядке специалистов Минздрава ЧР, проведено 3 контрольных мероприятий с привлечением специалистов Минздрава ЧР.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100% от запланированного количества.

Сведения о проведении внеплановых контрольных мероприятий в 4 квартале 2019 года, всего проведено – 6, в том числе:

по обращениям и заявлениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации - 3;

приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР всего - 3, из них:

- 1 (организация региональных аудитов, приказ Минздрава ЧР от 19.08.2019 № 173);

приказы министра, изданные в рамках постоянного контроля (риск ориентированный подход по профилю «Акушерство и гинекология» - 1;

приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов -1;

Иное-0.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п. п. | Наименование МО | Кол-во | Источник поступления | Предмет проверки |
| *Некачественное оказание медицинской помощи по обращениям и заявлениям граждан* | | | | |
| 1 | ГБУ «Клиническая больница № 1 г. Грозного» | 1 | Обращение граждан | Оказание медицинской помощи |
| 2 | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн» | 1 | Обращение граждан | Оказание медицинской помощи |
| 3 | ГБУ «Республиканский детский реабилитационный центр» | 1 | Обращение граждан | Оказание медицинской помощи |
| *Приказы руководителя, изданные в соответствии с требованиями органов прокуратуры, следственных органов* | | | | |
| 1 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | 1 | Прокуратура ЧР | Совместный приказ МВД по ЧР и Минздрава ЧР от 07.06.2017 № 184/120 «О взаимодействии МО здравоохранения и ОВД по ЧР» |
| приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Главы и Правительства ЧР | | | | |
| 1 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | Минздрав ЧР | В рамках постоянного контроля |
| 2 | ГБУ «ЦРБ Урус-Мартановского района» | 1 | Минздрава ЧР | Организация региональных аудитов (928н, 918н) |

Структура преобладающих нарушений выявленных в деятельности медицинских организаций в ходе проведения плановых проверок, см. *таблица №1:*

1) 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).

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

Виды нарушений:

- несовременное техническое обслуживание медицинского оборудования;

- 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»).

3) 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.

4) 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.

5) Соблюдение медицинскими организациями прав граждан в сфере охраны здоровья:

- не соблюдение правил ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в медицинской организации и иной организации, осуществляющей медицинскую деятельность на основании соответствующей лицензии (далее соответственно - медицинская документация, медицинская организация;

- нарушения организации работы в соответствии с Федеральным законом №59

от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

**Структура положительной динамики снижения выявленных нарушений:**

1) медицинское вмешательство без получения добровольного информированного согласия гражданина;

2) обеспечение информационной наполняемости официальных сайтов и информационных стендов медицинских организаций о порядке и условиях оказаниях медицинской помощи.

3) 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;

4) мероприятия по организации неотложной медицинской помощи должным при оказании амбулаторной помощи;

5) несоблюдения правил ведения первичной медицинской документации;

6) обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения.

**В рамках исполнения протокольного поручения Главы Чеченской Республики Р.А. Кадырова от 24.09.2019 № 01-18 пп.**

Проведены проверочные мероприятия на предмет:

- незаконного распространения биологически активных добавок, реализуемых под видом спортивного питания, а также иных веществ, смесей и жидкостей, применяемых в нетрадиционной медицине;

- соблюдение требований действующего законодательства в сфере здравоохранения в медицинских организациях, частных медицинских центрах и клиниках, косметологических салонах (кабинетах), оказывающих услуги по профилю «Косметология»;

- соблюдение требований действующего законодательства в деятельности частной аптечной сети на предмет незаконного обращения лекарственных средств и иной реализуемой продукции.

*Были сформированы рабочие группы из представителей: Совета экономической* и общественной *безопасности ЧР, Минздрава ЧР, Управления Роспотребнадзора ЧР, ТО Управления Роздравнадзора ЧР, МВД ЧР (УБЭП), РОВД и органов местного самоуправления, всего групп - 4.*

*Каждая группа работала под руководством представителя Совета экономической* и общественной *безопасности Чеченской Республики по графику выездов в отдельные районы и города республики.*

*В состав каждой группы из представителей Минздрава ЧР были включены специалисты:*

*- главные специалисты отдела ведомственного контроля качества медицинской деятельности Минздрава ЧР - 2 чел.*

*- фармацевт (провизор)* "Фарммедтехснаб" МЗ ЧР, ГАУ *- 2 чел.;*

*- врач - дерматовенеролог ГБУ* Республиканский *кожно-венерологический диспансер Грозного- 2 чел.*

*Общий сбор и обобщение информации о результатах проверочных мероприятий по всем направлениям осуществляет Совет экономической* и общественной *безопасности Чеченской Республики.*

***Результаты проверочных мероприятий по данным представленными сотрудниками Минздрава ЧР на 07.11.2019 г следующие.***

*Проведены проверочные мероприятия в районах: Ачхой-Мартановском, Сунженском, Веденском, Шатойском, Шаройском, Итумкалинском, Гудермесском, Шелковском, Надтеречном, Наурском, Курчалоевском, Грозненском, Ленинском, Октябрьском; в городах: Грозный, Гудермесс, Аргун.*

Всего проверено - 372 ИП, ООО, в том числе:

- аптек -134;

- салонов красоты, косметологических кабинетов - 214;

*- кабинетов Аль - хиджама -16;*

*- спорт магазины, исламские магазины - 8.*

***1. Характер выявленных основных нарушений при осуществлении фармацевтической деятельности:***

- В нарушение [приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23 августа 2010 г. № 706н "Об утверждении Правил хранения лекарственных средств"](garantF1://12079278.0):

- в торговой зоне не размещены в удобном для обозрения месте:

а) копия лицензии на фармацевтическую деятельность;

в) информация о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества;

г) иные документы и информация, которая должна быть доведена до сведения покупателей.

- в местах хранения лекарственных средств в большинстве случаев отсутствует прибор учета параметров воздуха и влажности - гигрометр, не отслеживается ежедневный режим влажности и температуры в помещении, учет параметров воздуха в журналах не ведется;

- медикаменты в торговом зале хранятся на стеллажах, полках, не по фармакологическим группам, и не разделены на рецептурные, отпускаемые строго по рецептам и без рецептурные;

- отсутствует «карантинная зона» для хранения лекарственных средств, пришедших в негодность и с истекшим сроком годности, а также зона для лекарственных препаратов, изъятых из обращений;

- во многих аптеках нет жалюзи или светоотражающей пленки для предотвращения попадания прямого солнечного света на лекарственные препараты, требующие защиты от действия света (витамины, антибиотики, гормональные препараты и др.).

- санитарный режим в аптеке не поддерживается, дезинфицирующие средства отсутствуют, проведение ежедневной и генеральной уборок не фиксируется в журнале, что является нарушением п.п.3.1 п. 3 приказа Минздрава РФ №309 от 21.10.1997 г. «Об утверждении инструкции по санитарному режиму аптечных учреждений».

- в отдельных аптеках наряду с лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения реализуются детские игрушки, ветеринарные препараты, сладости, что является нарушением п.7 ст.55 ФЗ- 61 «Об обращении лекарственных средств».

Кроме того, на отдельные виды товара в частности на БАДы, которые реализуются в основном через аптечные учреждения отсутствуют сопроводительные документы на товар, содержащие сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Деятельность 11 аптечных учреждений приостановлена по причине осуществления предпринимательской деятельности без специального разрешения (лицензии) и регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

***2. Характер выявленных основных нарушений при оказании косметологических (косметических) услуг в салонах красоты, кабинетах:***

- отсутствие соответствующего образования по профилю «косметология»;

- отсутствие бактерицидных установок для обеззараживания воздуха;

- отсутствие аптечек Анти-СПИД, персонал осуществляющий деятельность по косметологии не владеет правилами оказания экстренной профилактики ВИЧ-инфекции;

- отделка стен не устойчива к обработке моющими и дезинфицирующими средствам;

- влажная уборка помещений (протирка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) осуществляется менее двух раз в день (в том числе, по окончании работы) с использованием моющих и дезинфицирующих средств или средств, обладающих одновременно моющим и дезинфицирующим действием. Для уборки основных и вспомогательных помещений, а также санузлов не выделен отдельный уборочный инвентарь. Уборочный инвентарь (ведра, тазы, ветошь, швабры) не промаркирован с указанием помещений и видов уборочных работ;

- допускается смешивание отходов различных классов в общей емкости.

- отсутствие личных медицинских книжек с отметками о прохождении профессионального периодического медицинского осмотра;

- для обслуживания клиентов отсутствует запас чистого белья;

- отсутствуют закрытые мусороприёмники для сбора производственных отходов;

- в целях проведения профилактической дезинфекции, предстерилизационной очистки и стерилизации на объекте не применяются химические дезинфекционные средства, прошедшие государственную регистрацию в установленном порядке.

Н основании выявленных нарушений выполнение работ и услуг по профилю «косметология» без лицензии на медицинскую деятельность, приостановлена деятельность 13 салонов красоты. В данных учреждениях выполнялись услуги:

- коррекция лица путем введения подкожно препаратов;

- инъекции ботокса;

- инъекции гиалуроновой кислотой;

- плазмолифтинг (точечное введение плазмы крови пациента), и. т. д.

***3. Характер выявленных основных нарушений при применении* Аль-Хиджамы (кровопускания)*:***

- утилизация медицинских отходов класса Б (совокупность медицинских материалов и инструментов, а также других предметов, которые контактировали с биологическими жидкостями человека (кровью и т.д.)) не осуществляется по договору с организацией по вывозу медицинских отходов;

- специалисты, занимающиеся кровопусканием, осуществляют деятельность без предварительного и периодического медицинского осмотра;

- отсутствуют емкости с рабочими растворами средств, снабженными крышками, и имеющие четкие надписи с указанием названия средства, его концентрации, назначения, даты приготовления рабочего раствора;

- нет в наличии аптечки Анти-СПИД (при возникновении аварийной ситуации на рабочем месте медицинский работник обязан незамедлительно провести комплекс мероприятий по предотвращению заражения ВИЧ-инфекцией);

- специалисты, занимающиеся кровопусканием (Аль-Хиджама), в целях профилактических мероприятий, проводимых исходя из положения, что каждый пациент расценивается как потенциальный источник гемоконтактных инфекций (гепатит В, С, ВИЧ и др.), не обеспечены средствами индивидуальной защиты (стерильные перчатки, маски и др.);

- допускается смешивание отходов различных классов в общей емкости, (ватные шарики с кровью сбрасываются в емкость для сбора отходов класса А или отдаются на руки пациенту);

- отсутствует бактерицидная установка для обеззараживания воздуха;

- отсутствует вентиляции, не проводится кондиционирования воздуха;

- поверхности стен помещений не отделаны материалами устойчивыми к обработке дезинфицирующими средствами.

Приостановлена деятельность 4 кабинетов по применению «Аль-хиджама».

Основная причина закрытия кабинетов отсутствие сертификата подтверждения профессиональные навыков применения «Аль-хиджама» соответствующего разрешения, выданного на территории Чеченской Республики.

*Сведения о выявленных нарушениях в разрезе медицинских организациях при проведении плановых проверок в 4 квартале 2019 года (таблица №1):*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер нарушений | Веденская ЦРБ | Грозненская ЦРБ | Курчалоевская ЦРБ | Ножай-Юртовская ЦРБ | Шалинская ЦРБ | РКЦОЗМиР | Сунженская ЦРБ |
| Отсутствие добровольного информированного согласия | **+** |  |  | **+** | **+** |  | **+** |
| Отсутствие согласия на обработку персональных данных | **+** | **+** |  | **+** |  |  | **+** |
| Несоблюдение правил ведения первичной медицинской документации | **+** |  | **+** | **+** | **+** |  | **+** |
| Нарушения маршрутизации пациентов |  |  |  |  |  |  | **+** |
| Несоблюдение клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи | **+** |  | **+** | **+** | **+** |  |  |
| Несоблюдение стандартов оснащения, | **+** | **+** | **+** |  |  |  |  |
| Нарушения требований к организации деятельности МО (её структурного подразделения) | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |  |  |
| Невыполнение рекомендуемых штатных нормативов |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |  |
| - нарушение прав  граждан на выбор врача и мед. организации; | **+** |  | **+** | **+** |  |  |  |
| нарушения организации работы с обращениями граждан в соответствии с ФЗ-59 | **+** |  |  | **+** |  |  |  |
| - отсутствие информации на сайте и на стенде; | **+** | **+** | **+** |  |  |  |  |
| - нарушения требований порядка ознакомления с мед. документацией | **+** | **+** |  | **+** | **+** |  |  |
| - нарушения правил предоставления платных медицинских услуг |  | **+** | **+** |  | **+** | **+** |  |
| Не соблюдение санитарно-эпидемиологических требований |  |  | **+** |  |  |  |  |
| Нарушения положения о лицензировании фармацевтической деятельности |  |  |  |  |  |  |  |
| Нарушения положения о лицензировании отдельных видов деятельности |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Работа с обращениями граждан**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Значение (квартал)** | | | |
|  |  | **I** | **II** | **III** | **IV** |
| 1 | **Поступило обращений:** | **37** | **31** | **26** | **51** |
| ***1.1*** | ***По источнику поступления:*** |  |  |  |  |
| 1.1.1 | Поступивших непосредственно в Минздрав ЧР от граждан | 22 | 19 | 18 | 20 |
| 1.1.2 | Администрация Президента и Правительства РФ | - |  |  |  |
| 1.1.3 | Министерство здравоохранения РФ | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 1.1.4 | Администрация Главы и Правительства ЧР | 6 | 6 | 3 | 14 |
| 1.1.5 | ТО Росздравнадзора по ЧР | - | - |  | 1 |
| 1.1.6 | ТО Роспотребнадзора по ЧР | - | - |  |  |
| 1.1.7 | Органы прокуратуры и следствия | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 1.1.8 | Перенаправленных из других источников | 3 | 1 | 1 | 1 |
| ***2*** | ***Результаты рассмотрения:*** |  |  |  |  |
| 2.1 | Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб | 28 | 16 | 2 | 6 |
| 2.2 | Рассмотрено с участием авторов обращений | - | - | 1 | - |
| 2.3 | Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | 13 | 8 | 12 | 9 |
| 2.4 | Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 8 | 4 | 7 | 15 |
| ***3*** | ***Тематика обращений:*** |  |  |  |  |
| 3.1 | Доступность и качество медпомощи (ст. 10 323-ФЗ) | 8 | 6 | 1 | 2 |
| 3.2 | Нарушение преемственности на этапах оказания медицинской помощи (ст. 80 323-ФЗ) | 4 | 2 | - | 2 |
| 3.3 | Случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками медицинской организации (ст. 73 323-ФЗ) | 0 | 4 | 4 | 3 |
| 3.4 | Неукомплектованность медицинскими кадрами (ст. 37 323-ФЗ) | 2 | - | - | - |
| 3.5 | Недостаточный уровень квалификации медицинских кадров (ст. 100 323-ФЗ) | - | - | - | 1 |
| 3.6 | Отказ в оказании медицинской помощи (ст. 11 323-ФЗ) | 1 | 7 | 4 | 2 |
| 3.7 | Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии: | 5 | 9 | 10 | 13 |
| 3.8 | Несоблюдение возложенных на медицинский персонал обязанностей (ст. 70, ч. 2 ст. 73, ст. 79 323-ФЗ) | 3 | - | 1 | 3 |
| 3.9 | Отсутствие (несоблюдение) надлежащего санитарно-эпидемиологического режима (ст. 18 323-ФЗ) | 0 | 1 | - | - |
| 3.10 | Привлечение медикаментов и денежных средств пациентов при оказании медицинской помощи в рамках гарантированного объема медицинской помощи (ч. 2 ст. 80 323-ФЗ) | 1 | 1 | - | 4 |
| 3.11 | Льготное лекарственное обеспечение | 1 | - | 2 | 3 |
| 3.12 | Иное | 12 | 1 | 5 | 11 |

*Общие сведения*

В работе с обращениями гражданвМинздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за 4 квартал 2019 года рассмотрено 51 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 11 обращений, что составило 42 % от общего количества обращений.

Количество проверок учреждений, осуществленных по итогам рассмотрения жалоб, всего - 2.

По личным обращениям и заявлениям граждан и на основании требований органов прокуратуры проведено внеплановых проверок - 6.

Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны -15.

Анализ содержания обращений за текущий период показал, что чаще всего в Минздрав ЧР обращаются с жалобами на:

- невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение необходимых пациенту диагностических и (или) лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии - 13;

- отказ в оказании медицинской помощи-2;

- случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками медицинской организации-3.

- иные -11.

**Структура**

**обращений в отношении медицинской организации (см. таб.№2)**

*(таблица №2)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IV квартал 2019** | | | | | | | | | |
| № п/п | Наименование МО | Источник поступления | Входящий номер | Ф.И.О. заявителя | Адрес | Краткое содержание обращения | Проведенные мероприятия, принятые меры | Номер исходящий | Обоснованность |
| 1. | ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» | Правительство ЧР | 431-з | Тазбиев Х-А.Х. | с. Цоци-юрт, ул. Речная, д. 19 | По вопросу причинения вреда здоровью в ГБУ «РРЦ», выдачи кресла-коляски с электроприводом | По первому воп-росу переписка прекращена, по второму вопросу - выдана ранее кресло-коляска с ручным приводом | 431/1-з  05.07 | нет |
| 2. | - | Росздравнадзор | 425-з | Шамаев М.Х. | г. Грозный, участок 30, корпус 91, кв.2 | Нарушение права на получение бесплатной медицинской помощи | Отсутствуют конкретные факты и свидетельства о нарушении прав | 425-з | нет |
| 3. | ГБУ Аргунская ГБ №1 | Минздрав ЧР | 455-з | Мартанукаевой Г.Д. | г. Аргун, ул. Шоссейная, д. 33, кв. 31 | О восстановлении на работе | Даны разъяснения о порядке обжалования | 455-з | нет |
| 4. |  | Правительство ЧР | 436-з | Шамаев М.Х. | г. Грозный, участок 30, корпус 91, кв.2 | Вопрос оказания бесплатной медицинской помощи по профилю офтальмология в МО ЧР | Даны разъяснения о порядке оказания медицинской помощи по профилю офтальмология в МО ЧР | 436-з | нет |
| 5. |  | Правительство ЧР | 470-з | Корешков А.С. | Тверская область,  г. Ржев, ул. Красностроителей, 24 | Вопрос выбора медицинской организации в другом субъекте | Даны разъяснения о порядке выбора медицинской организации в другом субъекте | 470-з | нет |
| 6. |  | Правительство ЧР | 476-з | Сардалову А-С.А. | с. Гойты, ул. Дадарова, д. 36,  Урус-Мартановский р-он | Вопрос соответствия занимаемой должности врача - офтальмолога в ФКУ «ГБМСЭ по ЧР» | Даны разъяснения  относится к компетенции Минтруда | 476-з | нет |
| 7. |  | Минздрав ЧР | 475-з | Нанаев С-Х.А. | ул. Молодежная, 12, с. Мескер-Юрт | Оказание материальной помощи | В полномочия Минздрава не входит оказание материальной помощи нуждающимся | 475-з | нет |
| 8. | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Правительство ЧР | 501-з | Гайцева О.П. | ст. Мекенская, ул. Пушкина 10, Наурский район | Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалида, оплата проведения дополнительных реабилитационных мероприятий | Проводится оформление направления инвалида на МСЭ по форме 088/у | 501/1з | да |
| 9. | ГБУ «КБ № 3 г. Грозного» | Минздрав ЧР | 439-з  от 04.10.19 | Дукаева М.А. | 8 904 726 10 12 | Халатность со стороны врачей | Дан ответ | № 439-з  от  10.10. 19 | нет |
| 10. | МО  (Гудермесская ЦРБ, с. Н. Нойбер) | Правительство ЧР | 474-з  от 23.10.2019 | Гезимагамаев И.Х. | 8 929 893 50 96 | Просьба об оказании материальной помощи для лечения | Дан ответ | № 474-з от 29.10.19 | нет |
| 11. | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | Минздрав ЧР | 480-з  от 29.10.19 | Тештиева Медни Халитовна | 8 964 068 02 19 | Неуважительное обращение со стороны фармацевта, выдающего лекарства по инвалидности. | Дан ответ  Дисциплинарное взыскание - замечание | 480/1-з  от  20.11.19 | да |
| 12. | ГБУ «Поликлиника № 3» | Минздрав ЧР | 495-з от 07.11.19 | Сусханов Магомед Алибекович | 8 928 736 94 13 | Халатное отношение со стороны врачей | Дан ответ Дисциплинарное взыскание- замечание | 495/1-з  от  20.11.19 | да |
| 13. | ГБУ «ДКБ №2» | Минздрав ЧР | 395-з | Махамбетова М. | г. Грозный, ул. Тимирязева, 34 | Ненадлежащее оказание мед. помощи ребенку Хаджиеву Ю. | Распоряжения министра здравоохранения Чеченской Республики от 09.09.2019 № 208. АКТ  За ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, в отношении медицинских работников ГБУ «Детская клиническая № 2 г. Грозного», ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки» допустивших нарушения применены меры дисциплинарного взыскания.  Руководству ГБУ «Детская клиническая № 2 г. Грозного» и ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки», даны указания об усилении контроля по предупреждению причин и условий, способствовавших допущению данных нарушений. | 395/1-з | да |
| 14. | ГБУ «РДКБ» | Минздрав ЧР | 427-з | Хусейнов Ю. | ул. Мира.  с. Курчалой | Отказ в проведении ребенку холтеровского мониторирования | Из представленной информации установлено, что холтеровское мониторирование ребенку было проведено 25.09.2019 в ГБУ «Республиканская детская клиническая больница им. Е.П. Глинки». | 427/1-з | да |
| 15. | ГБУ «Поликлиника №3»  ГБУ «ССМП» | Минздрав ЧР | 448-з | Хамхоева Ф. | Олимпийский проезд 25 | Отказ в выдаче дубликата справки о смерти | Согласно представленной информации выдан дубликат справки на Эльсиева, жене Хамхоевой Ф. | 448-з | да |
| 16. | ГБУ «Психоневрологический диспансер» | Минздрав ЧР | 458-3 | Ширваниев И. | Трудовая 61 | Ненадлежащее оказание мед. помощи | Согласно представленной информации Государственного бюджетного учреждения «Республиканский психоневрологический диспансер» у больного Шерваниева А.И. на момент осмотра показаний для экстренной госпитализации и применения медикаментозных средств, снижающих возбуждение, не имелось. Врачом приемного отделения была рекомендована госпитализация в плановом порядке. | 458/1-з | нет |
| 17. | РКБ | Минздрав ЧР | 459-з | Кааева З. | С. Белгатой | Отказ в госпитализации | Дано указание о госпитализации больного вне очереди | 459/1-з | нет |
| 18. | КБ №5 | Минздрав ЧР | 497з | Шамаева М | Грозный | Отказ в оказании медицинской помощи | Нарушение порядка оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, в ходе которой выявлены нарушения Порядка маршрутизации больных по соответствующему профилю.  По результатам проведенной служебной проверки, лица допустившие нарушения привлечены к дисциплинарной ответственности. | 497/2з | да |
| 19. | Фармедтехснаб | Минздрав ЧР | 526з | Ибрагимова | Грозный | Лекарственное обеспечение | регулярно получает сахароснижающую терапию (Метформин) и средства самоконтроля (тест – полоски к глюкометру АккуЧек) в необходимом количестве, о чем свидетельствует счет льготника по Единой региональной системе.  По результатам проведенной проверки Ваши доводы не нашли своего подтверждения, | 526/1з | нет |
| 20. | РЭД; Пол. №2 | Департамент при президенте РФ | 544-з | Салаева Б.А. | Грозный | Лекарственное обеспечение | не выявлено отсутствие ожидаемого терапевтического эффекта, а также побочной и нежелательной реакции лекарственного средства. | 544/1-з | нет |
| 21. | Аптеки ЧР | Минздрав ЧР | 545-з | Хаджимусаев | Грозный | Жалоба на поддельные лекарственные препараты | Передано по компетенции в Росздравнадзор | 545/1-з | нет |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 22. | ГБУ «РОД» | Минздрав ЧР (интернетприемная | №384 | Элибаева | elibaeva@mail.ru | Вопрос оказания медицинской помощи ненадлежащего качества и несвоевременное обеспечение лекарственными препаратами. | Дано указание о недопущении нарушения прав граждан на получение медицинской помощи надлежащего качества и своевременном обеспечении ЖНЛП. | 09.2019 | да |
| 23 |  | Минздрав ЧР | №398 | Хадаева | с. Цоци-Юрт ул. Б. Этиева,13 | Вопрос защиты трудовых прав | Обращение направлено в Государственную инспекцию труда ЧР | 09.2019 | нет |
| 24 |  | Минздрав ЧР | №433 | Сайханова | г. Гудермес, ул. Ватутина, 231 | Вопрос подтверждения нахождения больного на амбулаторном лечении | Запрос подтвердился. | 09.2019 | нет |
| 25 | ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | Минздрав ЧР (интернет  приемная) | №435 | Чистякова | impuls-grozny@yandex.ru | Вопрос взимания денежной платы за анализы | Факты, изложенные в обращении не подтвердились | октябрь | нет |
| 26 | ГБУ «Наурская ЦРБ» | Минздрав РФ | №473  №447 | Солсанова | Salsanovaes1987@mail.ru | Вопрос наблюдения, госпитализации и оказание бесплатной медицинской помощи пациентке-роженице. | Ознакомлена с порядком оказания медицинской помощи женщинам в период беременности. | октябрь | нет |
| 27 | ГБУ «РПБ с. Самашки» | Минздрав ЧР | №482-з | Сембиева | с. Старые Атаги, ул. Эсамбаева,  104/а | Вопрос правомерности врача психиатра в отказе выдаче справки больному | Факты изложенные в обращении не подтвердились | октябрь | нет |
| 28 |  | Минздрав РФ | №492-з | Бакашева | Bakasheva1@mail.ru | Вопрос постановки на учет по беременности | Направлен ответ с разъяснениями о порядке выбора гражданином медицинской организации. | октябрь | нет |
| 29 |  | Правительство ЧР | №500 | Латаева | Г. Грозный  пос. Новые-Алды, ул. Авсенникова, 33 | Вопрос получения финансовой помощи | Разъяснена | ноябрь | нет |
| 30 |  | Правительство ЧР | №510 | Ибрагимов | Г. Грозный  ул. Заболотного, 119, кв. 1 | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | ноябрь | нет |
| 31 |  | Правительство  ЧР | №512 | Баштаева | Шелк. р-н, ст. Карагалинская. | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | ноябрь | нет |
| 32 |  | Правительство ЧР | №488 | Rabkovska Renata | Польша | Вопрос оказания медицинской помощи иностранным гражданам | Направлен ответ с разъяснениями о порядке оказания медицинской помощи иностранным гражданам | ноябрь | нет |
| 33 | ГБУ « Больница №6 г. Грозного» | Правительство  ЧР | №522 | Хасаева | Г. Грозный ул. Трудовиков, 1/6, кв. 3 | Вопрос оказания квалифицированной медицинской помощи | Больная направлена в ЛУ 3-го уровня | декабрь | нет |
| 34 | ГБУ «Сунженская ЦРБ» | Росздравнадзор | №517 | Аниев | ул. Чехова, 2, с. Серноводское | Вопрос оказания квалифицированной медицинской помощи в иногородних условиях. Отказ от всех видов лечения в ЧР. | Вопрос выбора врача и медицинской организации разъяснена | декабрь | нет |
| 35 | ГБУ Урус-Мартановская ЦРБ | Администрац  Главы и  Прав. ЧР | №533 | Бетелгериева | 1 зам  Администрац  Главы и Прав. ЧР Байсултанову | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | декабрь | нет |
| 36 | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | Администрац  Главы и  Прав. ЧР | №534 | Байрамова | 1 зам Администрац  Главы и Прав. ЧР Байсултанову | Вопрос направления на МСЭ | Разъяснена | декабрь | нет |
| 37 | ГБУ «Веденская ЦРБ» | Правительство  ЧР | №523 | Абдурзакову Р.А | ул. Кадырова,72 с. Дышне Ведено, | Вопрос трудоустройства | Разъяснена | декабрь | нет |
| 38. | ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | Минздрав ЧР | 116/1--з | Власова Р. | г. Грозный, 3 Нефтяной переулок 6 | Отказ в оказании медицинской помощи | Даны письменные разъяснения | 116/1-з | нет |
| 39. | ГБУ «Шелковская ЦРБ» | Минздрав ЧР | 540-з | ТовсултановМ.Д. |  | Вопрос направления на МСЭ | Даны письменные разъяснения |  | нет |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 40. | РКБ им. Эпендиева | Прокуратура ЧР |  | Абубакаров А-П.А. |  | Оказание не качественной мед.помощи | Проведена служебная проверка |  | нет |
| 41. | ГБУ РОД | Прокуратура ЧР | 553-з 12.12.2019 | Умалатов М-С.С-С. | Урус-Мартан, 1-я Шерипова 130 | перебои в предоставлении льготных лекарств | Дано письменное разъяснение | 553з-з  31.12.2019 | да |
| 42. | 2-я Детская Поликлиника | МЗ РФ | 449-з 08.10.2019 | Руденко Е.Ю. | Ledi-ruelena@yandex.ru | Отказ в предоставлении медицинских услуг | Дано письменное разъяснение | 449/1-з 29.10.2019 | нет |
| 43. | Надтеречная ЦРБ | МЗ ЧР | 451-з 08.10.2019 | Сельмурзаева П.Р. | selmurzaevapatimat@gmail.ru | перебои в предоставлении льготных лекарств | Дано письменное разъяснение | 451/1-з 01.11.2019 | да |
| 44. |  | МЗ ЧР | 504-з 11.11.2019 | Эдельбиева М.Х. | Грозный, Косиора 15, кв. 10 | Нарушения врачебной этики и деонтологии | Проведена служебная проверка | 504/1-з 11.12.2019 | нет |
| 45. | РКБ им. Эпендиева | МЗ ЧР | 513-з 21.11.2019 | Хамсуркаев Ш. | Белгатой, Свободная 7 | Нарушения врачебной этики и деонтологии | Проведена служебная проверка, виновные наказаны | 513/1 – з  05.12.2019 | да |
| 46. |  | МЗ ЧР | 518-з 29.11.2019 | Исханов С.Я. | Мескер-Юрт, Дзержинского 30 | Материальная помощь | Дано письменное разъяснение | 518-з 29.11.2019 | нет |
| 47. |  | МЗ ЧР | 525-з 06.12.2019 | Исмаилова Л.Д. | Урус-Мартан, 1-я Шарипова 130,  9287354336 | Отказ в предоставлении льготных лекарств | Дано письменное разъяснение | 525/1-з 18.12.2019 | нет |
| 48. |  | Городская Дума | 3566 12.12.2019 | Дикаева Л. | Грозный, Ялтинская 39 | Материальная помощь | Дано письменное разъяснение | 5938/1 12.12.2019 | нет |
| 49. |  | МЗ РФ | 538-з  20.12.2019 | Даудов Р.З. | Адрес указан не существующий | Нарушения врачебной этики и деонтологии | Перенаправлено в департамент МЗ РФ | 538-з 25.12.2019 | нет |
| 50. | ГБУ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн» | Минздрав ЧР | 529-з | Аддаев Ж.А. | ЧР, Курчалоевский  р-он, с. Бачи-Юрт | Вопрос оказания медицинской помощи | Дан ответ | 529-з | нет |
| 51. |  | Минздрав РФ | 509-з | Кацаева П.А. | Petimat.solnceva@mail.ru | О проведении диагностических исследований | Даны разъяснения | 509-з | нет |

*Наибольшее количество обращений выявлено в адрес деятельности медицинских организаций, от числа обращений в %:*

ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» - 2;

ГБУ «Наурская ЦРБ» - 2;

ГБУ «Гудермесская ЦРБ» - 2;

ГБУ «Поликлиника № 3» –2;

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» -3;

«Фармедтехснаб» - 2;

ГБУ «РОД» – 2;

*Признаны обоснованными из числа -51 обращений, всего 11 в отношении следующих медицинских организаций:*

ГБУ «Наурская ЦРБ» - 1;

ГБУ «Грозненская ЦРБ» - 1;

ГБУ «Поликлиника № 3» - 1;

ГБУ «ДКБ № 2» -1;

ГБУ «РДКБ» - 1;

ГБУ «ССМП» - 1;

ГБУ «КБ № 5» - 1.

ГБУ «РОД» – 2;

ГБУ «Надтеречная ЦРБ» - 1;

ГБУ «РКБ им. Ш.Ш. Эпендиева» -1;

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»**

**за 4 квартал 2019** **года**



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»». Ответственность за организацию и обеспечение работы проекта «горячая линия» несет отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Минздрава ЧР.

Работа «горячей линия» осуществляется круглосуточно, по единому номеру **+7 (963) 597-62-48,** бесплатно для жителей 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.

*ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ*

Всего за июль, август, сентябрь 2019 года на телефонную линию поступило - >861звонка.

Общее количество отвеченных/зафиксированных звонков: - 861.

Динамика обращений на: июль (421), август (199), сентябрь (241).

*ТЕМЫ ЗВОНКОВ*

Тематика звонков разнообразна. За апрель-май-июнь 2019 года на телефон «Горячей линии» поступали звонки по следующей тематике (см. таб.1, таб.2, таб.3).

Таблица №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за июль 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 40 | 9,5 |
| Отлаженность работы МО | 8 | 1,9 |
| Претензия / жалоба | 39 | 9,2 |
| Инвалидность | 3 | 0,7 |
| Лекарственное обеспечение | 13 | 3,0 |
| Льготы и льготное обеспечение | 1 | 0,2 |
| Детское питание | 2 | 0,4 |
| Медицинский полис | 16 | 3,8 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 299 | 71,0 |

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за август 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 24 | 12,0 |
| Отлаженность работы МО | 2 | 1,0 |
| Претензия / жалоба | 13 | 6,5 |
| Инвалидность | 2 | 1,0 |
| Лекарственное обеспечение | 9 | 4,5 |
| Кадровое обеспечение | 1 | 0,5 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 148 | 74,3 |

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Темы звонков за сенятбрь 2019 г. | Кол-во | % |
| Оказание медицинской помощи | 22 | 9,1 |
| Отлаженность работы МО | 1 | 0,4 |
| Претензия / жалоба | 41 | 17,0 |
| Инвалидность | 3 | 1,2 |
| Лекарственное обеспечение | 16 | 6,6 |
| Детское питание | 4 | 1,6 |
| Другое (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) | 154 | 63,9 |

Доля звонков на тему: - другое 69,8% (отсутствие связи с МО, ошибочный вызов, консультации) занимает первое место в общем количестве звонков. Это говорит о недоступности контактных номеров и не налаженной работы «горячей линии» в медицинских организациях, что является вопросом важности и социальной значимости темы и необходимости получения населением оперативной помощи.

*ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ*

Всего звонков на тему оказания медицинской помощи - 86 (9,9%) от общего количества звонков).

Наибольшее количество вопросов об оказании медицинской помощи касалось:

- о содействии в оказании медицинской помощи; об отказе в осмотре, консультации, госпитализации и т. д.

*ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ*

По теме лекарственного обеспечения на линию обратилось 38 человек (4,4% от общего количества звонков).

*ОТЛАЖЕННОСТЬ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ*

Об организации работы медицинских организаций (в том числе организации приема узкими специалистами) поступили 11 звонков (1,2% от общего количества звонков).

*ПРЕТЕНЗИЯ / ЖАЛОБА*

За апрель-май-июнь 2019 года среди всех обращений граждан по телефону «горячей линии» зарегистрировано 93 жалоб (10,8% от общего количества звонков).

Наибольшее количество жалоб и претензий касалось вопросов оказания бесплатной медицинской помощи, а именно:

- диагностического медицинского обследования (МРТ, КТ и т. д.);

- сдачи лабораторных анализов.

Также были жалобы связанные с нарушениями ведения и невыдачей медицинской документации медицинскими организациями.

Всем обратившимся оказана практическая помощь и содействие в решении поднятых вопросов, а также даны необходимые разъяснения. По фактам серьезных нарушений медицинских норм проводится комиссионный разбор случаев, и принимаются соответствующие решения.

*ИНВАЛИДНОСТЬ*

По вопросу порядка освидетельствования на инвалидность позвонило 8 человек (0,9% от общего количества звонков).

*МЕДИЦИНСКИЙ ПОЛИС*

На тему медицинского страхования и получения бесплатной медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий поступило 16 звонков (1,8% от общего количества звонков).

*КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 1 звонок (0,1% от общего количества звонков).

*ЛЬГОТЫ И ЛЬГОТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 1 звонок (0,1% от общего количества звонков).

*ДЕТСКОЕ ПИТАНИЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 6 звонков (0,6% от общего количества звонков).

*ДРУГОЕ*

Общее количество звонков на данную тему – 601 звонок (69,8% от общего количества звонков).

*ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ СООТНОШЕНИЕ*

Оперативный сбор актуальной информации об удовлетворенности граждан медицинским обслуживанием предоставляет возможность органам управления здравоохранения Чеченской Республики планировать организационные мероприятия, направленные на быстрое устранение и предупреждение несоблюдения медицинских норм и причин неэффективного использования ресурсов здравоохранения и медицинского страхования.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование МО | Характер обращений | | | | | | | | | | Количество | Рейтинг МО с наибольшим числом обращений в % |
| Неоказание медицинской помощи | | | | Взимания платы | Ненадлежащее исполнение своих обязанностей | Этика и деонтология | Недооснащенность (персонал, анализы) | Консультация | Нарушение маршрутизации |
| Неоказание медицинской помощи | Ненадлежащее оказание медицинской помощи | Отказ в госпитализации | Не выдача лекарственных препаратов (МИ, ДП) |
| 1 | ГАУ «Фарммедтехснаб» (Аптеки) |  |  |  | 26 |  |  |  |  |  |  | 26 | 12,0 |
| 2 | ГБУ «РКБ» | 1 | 1 | 2 |  | 3 | 7 | 1 |  | 1 |  | 16 | 7,4 |
| 3 | ГБУ «Родильный дом» | 1 | 1 | 2 |  | 1 | 2 | 1 |  | 3 |  | 11 | 5,0 |
| 4 | ГБУ «РОД» | 2 |  |  | 4 | 1 | 2 |  | 1 | 1 |  | 11 | 5,0 |
| 5 | ГБУ «Грозненская ЦРБ» | 2 |  | 1 | 1 | 4 | 2 |  |  |  |  | 10 | 4,6 |
| 6 | ГБУ «Гудермесская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  | 3 |  |  | 2 | 2 |  | 9 | 4,1 |
| 7 | ГБУ «РДКБ» | 2 |  | 3 |  | 2 | 2 |  |  |  |  | 9 | 4,1 |
| 8 | ГБУ «Урус-Мартановская ЦРБ» | 1 |  |  | 1 | 1 | 3 |  |  | 1 |  | 7 | 3,2 |
| 9 | ГБУ «Поликлиника №2 г. Грозного» | 1 | 1 |  |  | 1 | 3 | 1 |  |  |  | 7 | 3,2 |
| 10 | ГБУ «Поликлиника №7 г. Грозного» | 2 | 1 |  |  | 1 | 1 |  | 1 | 1 |  | 7 | 3,2 |
| 11 | ГБУ «РКЦИБ» | 1 | 1 |  |  | 3 | 1 |  | 1 |  |  | 7 | 3,2 |
| 12 | ГБУ «РКБСМП» | 3 | 2 |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 6 | 2,7 |
| 13 | ГБУ «Поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 2 | 1 |  |  |  | 1 | 5 | 2,3 |
| 14 | ГБУ «Поликлиника №3 г. Грозного» |  | 1 |  |  | 1 | 2 |  | 1 |  |  | 5 | 2,3 |
| 15 | ГБУ «Детская поликлиника №5 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 3 |  |  | 1 |  | 5 | 2,3 |
| 16 | ГБУ «Детская поликлиника №1 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 3 | 1 |  |  |  | 5 | 2,3 |
| 17 | ГБУ «ДКБ №2 г. Грозного» | 1 |  |  | 1 |  | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 18 | ГБУ «Ачхой-Мартановская ЦРБ» | 1 |  |  | 1 |  | 1 |  | 1 |  |  | 4 | 1,8 |
| 19 | ГБУ «Шалинская ЦРБ» | 2 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 20 | ГБУ «РНД» |  |  |  |  | 2 | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 21 | ГБУ «Аргунская ГБ №1» | 1 |  |  |  | 1 | 2 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 22 | ГБУ «РЦПБ СПИД» |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 23 | ГБУ «ССМП» | 2 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 24 | ГБУ «Наурская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 25 | ГБУ «РКГВВ» |  |  | 1 |  | 2 | 1 |  |  |  |  | 4 | 1,8 |
| 26 | ГБУ «Сунженская ЦРБ» | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| 27 | ГБУ «Поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| 28 | ГБУ «Детская поликлиника №3 г. Грозного» | 1 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |  | 3 | 1,3 |
| 29 | ГБУ «Ножай-Юртовская ЦРБ» |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| 30 | ГБУ «РЭД» |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 |  | 2 | 0,9 |
| 31 | ГБУ «РКВД» |  |  |  |  | 2 |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 32 | ГБУ «Шелковская ЦРБ» |  |  | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 33 | ГБУ «КБ №5 г. Грозного» |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 2 | 0,9 |
| 34 | ГБУ «Детская поликлиника №4 г. Грозного» | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 35 | ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» | 1 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 36 | ГБУ «РДСП» | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 0,9 |
| 37 | ГБУ «РКЦОЗМиР» |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 | 0,4 |
| 38 | ГБУ «Надтеречная ЦРБ» |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 39 | ГКУ «РБСМЭ» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 40 | ГБУ «Поликлиника №1 г. Грозного» |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | 1 | 0,4 |
| 41 | ГБУ «КБ №1 г. Грозного» |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 42 | ГБУ «РСП» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 43 | ГБУ «РПТД» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 44 | ГБУ «Курчалоевская ЦРБ» |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| 45 | ГБУ «КБ №3 г. Грозного» |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| Всего | | 35 | 13 | 12 | 37 | 39 | 53 | 4 | 10 | 12 | 1 | 216 | 100 |

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 проведены следующие мероприятия:

Определен перечень медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Чеченской Республике и в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями в 2019 году;

Информация о результатах независимой оценки качества за 2018 год, планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, проведенной в 2018 году, а также сведения об общественном совете, об операторе, перечне организаций, в отношении которых в 2019 году проводится независимая оценка качества размещены на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

Проводится работа по контролю за выполнением планов по устранению недостатков, выявленных по результатам НОК в 2018 году.

Рассмотрен о одобрен проект документации о закупке работ, услуг, а также проект государственного контракта, заключаемого Министерством здравоохранения Чеченской Республики с организацией АНО «Северо - Кавказский центр профессионально - общественной аккредитации», которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году.

Определена организация - оператор, ответственная за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Чеченской Республики в 2019 году, по результатам заключенных контрактов с АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» от 13.09.2019 г. № 71-МЗ и от 13.09.2019 г. № 72-МЗ.

По результатам заключенного контракта с организацией - оператором, проведен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 40 медицинских организаций, что составляет 41% от общего количества медицинских организаций Чеченской Республики, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг. Проведен очный и дистанционный этапы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в период с 23.09.2019 по 27.09.2019 года.

Проведен очный и дистанционный этапы сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в период с 23.09.2019 по 27.09.2019 года, аналитический этап - с 01.10.2019 по 20.11.2019гг. Сформирован предварительный рейтинг медицинских организаций.

Регулярно проводится активная информационно-разъяснительная работа среди населения о возможности их участия в проведении независимой оценки качества, оценить и оставить отзыв о качестве условий предоставляемых услуг медицинскими организациями на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На главных страницах официальных сайтов Минздрава ЧР и медицинских организаций размещен баннер «Оценка и отзывы о качестве услуг на bus.gov.ru» и ссылка на bus.gov.ru. (https://bus.gov.ru/pub/top-organizations). Размещены Единый баннер и индивидуальные ссылки на интерактивную форму анкеты для оценки качества условий предоставляемых услуг медицинскими организациями (http://minzdravchr.ru), а также обеспечена возможность заполнения анкет на бумажном носителе. Аналогичная информация размещена на стендах (стойках) медицинских организаций в общедоступных местах для посетителей.

Проведена работа по внесению данных анкет, заполненных на бумажном носите, а также данных Общественного совета по проведению независимой оценки качества за 2019 год на Портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее- Портал НОК) в сроки, указанные в письме Министерства здравоохранения Российской Федерации (от 18.11.2019 № 21-3/И/2-10847).

Проведена работа по формированию на основе отчета оператора результатов независимой оценки качества за 2019 год (аналитические отчеты по каждой организации, сводный отчет, форма консолидированных данных, результаты анкетирования), выстроен рейтинг 10 медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов, и 10 медицинских организаций, набравших наименьшее количество баллов, а также общеотраслевой рейтинг медицинских организаций.

Результаты независимой оценки качества за 2019 год размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями приказа Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

Разработаны предложения по улучшению деятельности каждой медицинской организации, участвовавшей в независимой оценке в 2019 году и направлены в адрес медицинских организаций для принятия мер по устранению выявленных недостатков.

Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.