****

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**(Минздрав ЧР)**

ОТЧЕТ

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

**в I квартале 2021 года**

**г. Грозный -2021**

**Введение**

Вид контроля - ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности в части:

1) применения медицинскими организациями положений об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядков оказания медицинской помощи либо правил проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных видов диагностических исследований, стандартов медицинской помощи;

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

3) соблюдения медицинскими работниками, руководителями медицинских организаций, фармацевтическими работниками и руководителями аптечных организаций ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности;

4) соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья граждан, в том числе доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и предоставляемых услуг в указанной сфере;

5) соблюдения порядков проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований;

6) соблюдения требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Продолжена работа по проведению профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, направленная в том числе, на противодействие распространению новой коронавирусной инфекции и защиту прав граждан на качественную и доступную медицинскую помощь, в том числе пациентам с новой коронавирусной инфекцией.

С 18.01.2021 г. в Российской Федерации проводится массовая вакцинация населения против COVID-19. Особое внимание уделялось проведению проверочных мероприятий на предмет соблюдения Методических рекомендаций «Порядок проведения вакцинации вакциной ГАМ-КОВИД-ВАК против COVID-19 взрослого населения».

Оценка качества медицинской помощи проводилась на основе порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, утвержденных Минздравом России, клинических рекомендаций (протоколов лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разработанных и утвержденных медицинскими профессиональными некоммерческими организациями (приказ Минздрава России от 10.05.2017 №203н).

Проанализированы подходы к внедрению клинических рекомендаций в разных медицинских организациях, а также возникающие барьеры при их внедрении.

Проводился контроль за соблюдением прав граждан в сфере охраны здоровья.

И другое.

1. **Проведение ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности**

Плановые контрольные мероприятия в 1 квартале 2021 года проводились в соответствии с утвержденным Планом контрольных мероприятий на 2020 год (приказ Минздрава ЧР от 28.12.2020 № 312), в отношении подведомственных Минздраву ЧР медицинских организаций.

Предельная штатная численность Отдела составляла **-** 8 штатных единиц.

Общее количество проведенных контрольных проверок в отношении подведомственных медицинских организаций за I квартал 2021 года - 7, из них плановые - 5, внеплановые - 2.

Число внеплановых проверок составило 28.6 % от общего количества проверок.

Проведены плановые контрольные мероприятия в 100 % от запланированного количества в 1 квартале 2021 года.

В ходе проверок выявлены нарушения при оказании медицинской помощи в 6-х медицинских организациях. Количество составленных актов 7 и вынесенных предписаний - 6. Количество изданных нормативных документов - 11, из них: приказов - 8; распоряжений - 3.

Проведено 14 заседаний по разбору летальных исходов от (COVID-19).

Всего рассмотрено 90 писем, проведено 1 служебное расследование, 2 должностных лица, привлечены к дисциплинарным взысканиям.

В работе с обращениями граждан в Минздраве ЧР (отдел ведомственного контроля) за I квартал 2021 года рассмотрено 39 обращений граждан. По результатам рассмотрения полностью или частично обоснованными признаны 3 обращения, что составило 8 % от общего количества обращений.

Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны - 2.

Сведения о медицинских организациях в отношении которых проводились внеплановые проверки (таб.№1):

*Таблица №1*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п п | Наименование МО | Кол-во | Предмет проверки | | Характер выявленных нарушений |
| Приказы руководителя, изданные в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Минздрав РФ, Главы и Правительства ЧР | | | | | |
| 1 | Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы | 1 | Порядок проведения медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований. Правил внесения записей в медицинскую документацию при проведении медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований. | | По исполнению ранее выданного предписания |
| 2 | Поликлиника N 1 г. Грозного;  Поликлиника N 2 г. Грозного;  Поликлиника N 3 г. Грозного;  Поликлиника N 4 г. Грозного;  Поликлиника N 5 г. Грозного;  Поликлиника N 6 г. Грозного  Курчалоевская центральная районная больница;  Гудермесская центральная районная больница;  Шалинская центральная районная больница;  Центральная районная больница Урус-Мартановского района | 1 | Оценка своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата при оказании медицинской помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией COVID-19.  Соблюдение порядка проведения вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19).  Минздрав ЧР | | Несвоевременное обращение пациентов за медицинской помощью;  Неполный сбор эпидемиологического анамнеза;  Отказ от госпитализации. |
| *В целях проверки, представленных подведомственными медицинскими организациями статистической отчетности или данных мониторинга* | | | | | |
| *Некачественное оказание медицинской помощи по обращениям и заявлениям граждан* | | | | | |
|  | 0 | 0 | | 0 | |

***Структура преобладающих нарушений выявленных в деятельности медицинских организаций в ходе проведения плановых проверок (см.******таблица №2):***

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:

- несвоевременное техническое обслуживание медицинского оборудования;

- несообщение в территориальные органы Росздравнадзора о выявлении в обращении медицинских изделий, не соответствующих установленным 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) Контрольные мероприятия в сфере обращениях лекарственных средств в части хранения, применения, который позволил установить типичные нарушения, допускаемые при обращении лекарственных средств:

Виды нарушений:

- 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.

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

Виды нарушений:

- 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»;

- не выполнение обязательных требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утверждённые приказами Минздрава РФ: от 31.07.2020 № 785н.

5) Анализ внедрения клинических рекомендаций в разных медицинских организациях. По результатам анализа выявлено, что единой модели внедрения не существует, однако, возникающие на пути внедрения барьеры схожи в разных медицинских организациях, среди них:

Виды нарушений:

- недостаточная заинтересованность и неосведомленность медицинских работников;

- организационные ограничения, такие как отсутствие необходимых ресурсов, ограничения по времени и объему работы медицинских работников;

- противоречивость рекомендаций, опубликованных различными медицинскими обществами.

Причинами сохранения роста выявленных нарушений является отсутствие в проверенных организациях окончательно сформированной системы менеджмента качества, а также разработанных и утвержденных алгоритмов и стандартных операционных процедур (СОПов), 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 преобладающих нарушений выявленных в деятельности медицинских организаций в ходе проведения внеплановых проверок:***

Типичные нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, в том числе пациентам с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID- 19 или с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19:

- отсутствие анализа результатов лечения пациентов с новой коронавирусной инфекцией COVID-19, а также причин летальных исходов в медицинских организациях;

- несвоевременное обращение пациентов за медицинской помощью.

***Структура положительной динамики снижения выявленных нарушений:***

В соответствии с [приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи](http://docs.cntd.ru/document/436733768)», приказа Минздрава ЧР от 23.10.2019 г. № 227 «Об осуществлении оценки качества медицинской помощи населению ЧР» в медицинских организациях активно проводится оценка своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата. Утвержден руководителем Порядок осуществления оценки своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата, назначены ответственные, определены уровни контроля качества медицинской помощи. Подготовительный этап во исполнение приказа Министерства здравоохранения Российской от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», в медицинских организациях на стадии завершения. Улучшено:

- получение добровольного информированного согласия гражданина на медицинское вмешательство;

- обеспечение информационной наполняемости официальных сайтов и информационных стендов медицинских организаций о порядке и условиях оказания медицинской помощи;

- мероприятия по организации неотложной медицинской помощи при оказании амбулаторной помощи;

- соблюдения правил ведения первичной медицинской документации;

- обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения;

- соблюдение медицинской организацией установленных территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи сроков оказания гражданам медицинской помощи в неотложной, экстренной, плановой форме, в том числе сроков ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов.

Сведения о выявленных нарушениях в разрезе медицинских организациях при проведении плановых проверок в I квартале 2021 года (таблица №2):

*Таблица №2*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Характер нарушений** | **I квартал 2021 год** | | | | | |
| Республиканская психиатрическая больница с. Самашки | Республиканский реабилитационный центр» | Республиканский клинический центр охраны здоровья матери и ребенка имени Аймани Кадыровой | Гудермесская центральная районная больница | Клиническая больница №1 г. Грозного | Стоматологическая поликлиника №1 г. Грозного |
| 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 |  | + |  |  |  |  |
| 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 |  |  | + | + |  |  |
| - нарушение Правил использования средств нормированного страхового запаса ТФОМС для ДПО медицинских работников |  |  |  |  |  |  |
| - нарушение санитарно-эпидемиологических правил |  |  |  |  |  |  |
| - отсутствие условий доступности для инвалидов |  |  |  |  | + |  |
| - нарушение порядка организации контроля за оказанием медицинской помощи больным с КОВИД |  |  |  |  |  |  |

**Работа по независимой оценке качества условий оказания медицинской помощи**

По результатам заключенного контракта с организацией - оператором, проведен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 19 медицинских организаций, что составило 26% 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 05.09.2020 по 26.09.2020 года, аналитический этап - с 01.10.2020 по 18.11.2020 гг. Сформирован общеотраслевой рейтинг медицинских организаций.

Среднее отраслевое значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости составило 80,11 балла.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг за 2020 год доведены до сведения руководителей медицинских организаций и размещены на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Вышеуказанная информация размещена на официальном сайте Минздрава ЧР.

Минздравом ЧР в 2020 году продолжена работа по проведению независимой оценки условий оказания услуг медицинскими организациями.

На основании приказа Министерства здравоохранения Чеченской Республики от 18 февраля 2021 года № 71 «О рассмотрении решения Общественного совета при Минздраве ЧР по НОК», организацию работы и контроль за устранением недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляет отдел ведомственного контроля качества медицинской деятельности и внедрения стандартов Министерства здравоохранения Чеченской Республики. Данным приказом также предусматривается ежеквартальное предоставление медицинскими организациями отчета о выполнении планов по устранению недостатков.

Охват медицинских организаций независимой оценкой качества условий оказания услуг за период с 2018 - 2020 гг. составил 100%.

**Общие сведения о работе горячей линии**

Всего за I квартал 2021 года на телефонную линию поступило более 1800звонка и отвечены, из них:

- 1580 по вопросам оказания медицинской помощи;

- 220 не касающиеся медицинской помощи.

Наибольшее количество вопросов об оказании медицинской помощи касалось:

- порядок проведения вакцинации, место проведения вакцинации, показания/противопоказания вакцинации;

- направление на МСЭ;

- направление на иногороднее лечение;

- лекарственное обеспечение;

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

- взимание платы за оказанные услуги, претензия/жалоба (- диагностического медицинского обследования (МРТ, КТ, сдачи лабораторных анализов);

- отлаженность работы МО.

Начальник отдела ведомственного

контроля качества медицинской деятельности Р.Л. Хатаев