

УТВЕРЖДЕНО
приказ директора
ОКУ ЦППМСП



№ 19/0
Т.Г. Зубарева

ПОЛОЖЕНИЕ
о внутреннем контроле качества и безопасности
медицинской деятельности, осуществляемой в
ОКУ «Курский областной центр психолого-педагогического,
медицинского и социального-сопровождения»

1. Общие положения

1.1. Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в Областном казенном учреждении для детей, нуждающихся в психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Курский областной центр психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения» (далее – ОКУ ЦППМСП), устанавливает порядок организации и проведения внутреннего контроля за соответствием качества выполняемых медицинских работ (услуг) установленным требованиям и безопасностью медицинской помощи, оказываемой гражданам в учреждении.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Федеральным законом от 21.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 №291 «О лицензировании медицинской деятельности»;

Постановлением Правительства РФ от 12.11.2012г. №1152 «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности»;

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

1.3. Целью внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (далее – контроля качества медицинской помощи) является обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества в ОКУ ЦППМСП, на основе стандартов медицинской помощи, установленных требований к оказанию медицинской помощи, а также требований, предъявляемых к медицинской помощи в

медицинской практике, с учетом современного уровня развития медицинской науки и медицинских технологий.

1.4. Задачами контроля качества медицинской помощи в Центре являются:

- проведение контроля качества медицинской помощи, оказываемой пациентам и регистрация результатов;
- выявление дефектов медицинской помощи, установление причин их возникновения и степени их влияния на здоровье конкретных пациентов;
- оценка оптимальности использования кадровых и материально-технических средств и оборудования при оказании медицинской помощи;
- изучение удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга качества оказания медицинской помощи;
- подготовка предложений, направленных на устранение причин возникновения дефектов медицинской помощи, повышение качества эффективности оказываемой медицинской помощи, составление отчетности.

1.5. По итогам проведенного контроля качества медицинской помощи в учреждении разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством медицинской помощи:

- принятие директором ОКУ ЦППМСП управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения дефектов медицинской помощи, повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи, совершенствование организационных технологий оказания медицинской помощи;
- осуществление контроля за реализацией принятых управленческих решений или выполнением мероприятий.

2. Порядок организации и проведения контроля качества медицинской помощи

2.1. Контроль качества медицинской помощи в ОКУ ЦППМСП осуществляется главным врачом и заместителем директора, назначенными приказами директора Центра ответственными за проведение контроля качества медицинской помощи (далее – ответственными за проведение контроля).

2.2. Ответственные за проведение контроля качества медицинской помощи объективно оценивают качество оказанной медицинской помощи при проведении контроля качества медицинской помощи в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

2.3. В необходимых случаях для проведения контроля качества медицинской помощи могут привлекаться (по согласованию с директором Центра) в качестве экспертов работники организаций здравоохранения.

2.4. Контроль качества медицинской помощи в ОКУ ЦППМСП осуществляется на трех уровнях:

первый уровень контроля – проводит главный врач Центра;

второй уровень контроля – осуществляет заместитель директора ОКУ ЦППМСП;

третий уровень контроля – проводит комиссия по контролю качества оказания медицинской помощи (далее – комиссия).

2.4.1. Главный врач один раз в месяц проводит контроль и анализ качества медицинской помощи специалистов и оформляет результаты в *Журнале учета работы специалистов медицинского профиля*.

2.4.2. Выявленные недостатки в оказании медицинской помощи анализируются и докладываются в виде служебных записок с предложениями заместителю директора учреждения для принятия управленческого решения.

2.4.3. Заместитель директора учреждения осуществляет контроль качества медицинской помощи на втором уровне контроля в соответствии с приказом директора. Заместитель директора проводит контроль *не менее 4-х раз в год* (один раз в квартал) с оформлением результатов в *Журнале учета работы*.

2.4.4. Комиссия осуществляет контроль качества медицинской помощи на третьем уровне.

При осуществлении контроля качества оказанной медицинской помощи комиссия:

- проводит проверку качества оказания медицинской помощи в ОКУ ЦППМСП *2 раза в год*;

- рассматривает обращения физических лиц по вопросам качества медицинской помощи;

2.5. Контроль качества медицинской помощи проводится на основании медицинской документации, имеющейся в Центре на электронных и бумажных носителях.

2.6. Контроль качества медицинской помощи проводится по методике экспертной оценки конкретного случая оказания медицинской помощи, заключающейся в проведении последовательной оценки каждой составляющей конкретного случая оказания медицинской помощи, с учетом его клинических особенностей:

- сбор жалоб и анамнеза;
- проведение диагностических мероприятий;
- постановка диагноза;
- проведение лечебных мероприятий;
- проведение профилактических мероприятий;
- оформление медицинской документации.

2.7. При проведении контроля качества медицинской помощи используются следующие критерии качества медицинской помощи:

- *критерий своевременности оказания медицинской помощи* - отражает своевременность оказанной медицинской помощи объективным потребностям конкретного пациента;
- *критерий объемов оказания медицинской помощи* – отражает соответствие объемов оказанной медицинской помощи объективным потребностям конкретного пациента;
- *критерий преемственности оказания медицинской помощи* – отражает соблюдение преемственности при оказании медицинской и другой помощи медицинскими работниками Центра;
- *критерий соблюдения медицинских технологий* – отражает соблюдение медицинскими работниками зарегистрированных медицинских технологий при их назначении и непосредственно в процессе оказания медицинской помощи;
- *критерий безопасности оказания медицинской помощи* – отражает оптимальность выбора медицинских технологий при оказании медицинской помощи, с учетом минимизации риска их применения для конкретного пациента, а также соблюдение в учреждении правил хранения и применения лекарственных препаратов и расходных материалов;
- *критерий эффективности оказания медицинской помощи* – отражает достижение результатов оказания медицинской помощи конкретному пациенту.

2.8. Результаты проверки оказания медицинской помощи регистрируются в *Журналах контроля качества* медицинской помощи, который ведется главным врачом. В журнале отражаются замечания или выявленные дефекты оказания медицинской помощи, а также результаты качественно оказанной медицинской помощи. Учет результатов контроля качества медицинской помощи, проведенного комиссией, осуществляется в соответствии с действующими нормативными правовыми документами Российской Федерации.

2.9. В случаях выявления дефектов медицинской помощи или некачественно оказанной медицинской помощи, информация о результатах контроля качества медицинской помощи доводится до сведения директора ОКУ ЦППМСП. Медицинский работник, оказывавший медицинскую помощь в конкретном проверенном случае, знакомится с результатами проверки под роспись.

2.10. Журналы контроля качества медицинской помощи хранятся не менее 3 лет.

2.11. Учет результатов проведенного контроля качества медицинской помощи осуществляется два раза в год в форме отчетов.

2.12. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи содержат следующие сведения:

- 1) отчетный период;
- 2) количество проверенных случаев;
- 3) результаты проведенного контроля качества медицинской помощи:
 - количество случаев качественно оказанной медицинской помощи;
 - количество случаев качественно оказанной медицинской помощи, сопровождавшихся единичными дефектами медицинской помощи;
 - количество случаев некачественно оказанной медицинской помощи (в абсолютных цифрах и в процентах проверенных случаев)
 - количество выявленных дефектов медицинской помощи по их видам (структура дефектов):
 - дефекты сбора жалоб или анамнеза;
 - дефекты диагностических мероприятий;
 - дефекты оформления диагноза;
 - дефекты лечебных мероприятий;
 - дефекты профилактических мероприятий;
 - дефекты медицинской экспертизы или медицинского освидетельствования; дефекты оформления медицинской документации;
- 4) краткие сведения о мерах, принятых ответственным за проведение контроля по итогам проведенного контроля качества медицинской помощи;
- 5) предложения по итогам проведенного контроля качества медицинской помощи в адрес директора ОКУ ЦППМСП;
- 6) Ф.И.О., должность, подпись ответственного за проведение контроля.

2.13. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи по учреждению в целом доводятся до директора ОКУ ЦППМСП в течение 5 дней со дня проверки, а также до сведения медицинских работников (при необходимости).

2.14. Отчеты о проведенном контроле качества медицинской помощи по итогам прошедшего года хранятся в организации не менее 3 лет.

2.15. По результатам проведенного контроля медицинской помощи в ОКУ ЦППМСП планируются и реализуются мероприятия, направленные на устранение причин, вызвавших возникновение дефектов медицинской помощи, на повышение качества и эффективности оказываемой медицинской помощи:

- организационные мероприятия – проведение совещаний, конференций, инструктажей, издание приказов, инструкций, регламентов, совершенствование организационных технологий оказания медицинской помощи и другие;
- образовательные мероприятия – направление медицинских работников на курсы повышения квалификации, научно-практические конференции, семинары, обеспечение медицинских работников современной медицинской литературой и др.;

- дисциплинарные мероприятия – принятие дисциплинарных взысканий в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и локальными актами ОКУ ЦППМСП;
- мероприятия по совершенствованию материально-технической базы ОКУ ЦППМСП.

2.16. Контроль за реализацией принятых управленческих решений по вопросам управления качеством медицинской помощи обеспечивается заместителем директора ОКУ ЦППМСП.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан по итогам оказания медицинской помощи в ОКУ ЦППМСП

3.1. Обращения граждан могут поступать в ОКУ ЦППМСП в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

3.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к директору ОКУ ЦППМСП, его заместителю или главному врачу.

3.3. В целях реализации прав граждан на обращение в ОКУ ЦППМСП обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

3.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, расписании приемов, телефоне должностных лиц ОКУ ЦППМСП, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресе электронной почты и интернет-сайта ОКУ ЦППМСП.

3.5. Поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации.

Делопроизводство по обращениям граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи, ведется в ОКУ ЦППМСП отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом директора ОКУ ЦППМСП.

Срок хранения обращений граждан в ОКУ ЦППМСП составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

3.6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в *Журнале регистрации обращений граждан*.

Ответственность за ведение Журнала регистрации обращений граждан возлагается на главного врача ОКУ ЦППМСП.

Учету подлежат все обращения, поступающие в организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книге жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В Журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

3.7. Все поступившие в ОКУ ЦППМСП обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Жалобы граждан не направляются на рассмотрение работнику ОКУ ЦППМСП, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

3.8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ОКУ ЦППМСП и подписываются директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

3.9. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.10. В конце текущего года в ОКУ ЦППМСП проводится анализ поступивших обращений.

3.11. Устные обращения рассматриваются директором ОКУ ЦППМСП или его заместителем в ходе личного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.