



ПРОТОКОЛ №4
заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения
Республики Крым

Симферополь, проспект Кирова, 13 Министерство здравоохранения
 Республики Крым

22 июня 2017 г.

12-00

Присутствовали: Министр А.И. Голенко, заместитель Министра
 А.А. Шаклунов, ответственные работники
 Министерства;

члены Совета: А.А. Форманчук, А.Ю.Петров, А.А.Писарев, С.В.
 Забаштанов, Н.А.Резниченко, А.С.Игнатович,
 Н.А.Овсянников, Л.Ф. Георгиади.

Отсутствовали на заседании и подали
 дистанционно заявление о положительном
 голосовании по текущим вопросам повестки дня-
 О.Н.Вовк, О.В. Савельев, Н.Э. Бахарева, О.Г.
 Турчанинова.

**I. О состоянии работы с жалобами и обращениями граждан в
 Министерстве здравоохранения Республики Крым за 1 квартал 2017
 года - обзор.**

**Общественный мониторинг (в порядке статьи 19 Федерального закона от
21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской
Федерации») подготовки выполнения Указа Президента РФ от 17 апреля
 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения
 обращений граждан и организаций».**

12-15

Деркач Николай Николаевич	Заместитель министра
Куксинский Вячеслав Александрович	Начальник отдела
Забаштанов Станислав Васильевич	

Выступили: В.А. Куксинский — остановился на основных моментах
 работы с жалобами и обращениями граждан в Министерстве
 здравоохранения Республики Крым.

Работа с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения
 Республики Крым и в подведомственных учреждениях здравоохранения
 регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Кроме того, Министерством здравоохранения Республики Крым разработаны и утверждены локальные нормативные правовые акты по данному направлению: приказы Министерства здравоохранения Республики Крым от 19.06.2015 №811 «О работе с обращениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, в Министерстве здравоохранения Республики Крым», от 21.12.2015 №2048 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 16.07.2015 №1066 «О работе с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Крым», от 30.06.2016 №1003 «Об организации работы телефонов «Горячей линии». Данными приказами регламентирован порядок рассмотрения обращений граждан, как письменных, так и поступающих на телефоны «Горячих линий».

Анализ работы с обращениями граждан за 1 квартал 2017 года показал следующее.

Всего поступило 2078 обращений, в 1 кв. 2016 – 2150

Деление обращений по категориям.

Заявлений – 1721, из них поддержано – 11, разъяснено – 1404, не подлежит рассмотрению – 1.

Жалоб – 304, из них обоснованных – 15.

Предложений – 12.

В общей структуре обращений граждан большую часть составляют заявления. Отмечается, что удельный вес жалоб в общем количестве обращений снизился с 20,4% в 2016 г. до 14,6% в 1 квартале 2017 г.

Доля поддержанных заявлений в общей структуре уменьшилась, что обусловлено необоснованными требованиями заявителей при отсутствии правовых оснований для удовлетворения их требований.

Наиболее актуальные вопросы граждан, по которым была превышена активность:

1. Работа медицинских учреждений и их сотрудников

(очереди в поликлиниках, длительное ожидание приема специалистов, проблемы с проведением диагностических и лабораторных исследований, отказы в выписке льготных рецептов)

2. Лечение и оказание медицинской помощи

(отказы в оказании медицинской помощи, качество оказания медицинской помощи)

3. Лекарственное обеспечение

(отсутствие в аптеках льготных препаратов, расширение аптечной сети)

4. Вопросы сельских территорий

(Обеспечение ФАПами, амбулаториями, аптеками)

Отдельные резонансные вопросы

Неработающее оборудование, установленное в рамках программы модернизации здравоохранения РК (в связи с поломкой)

2. Направление на обследования (в т.ч. лабораторные) в негосударственные медицинские организации в связи с отсутствием договора с государственными медицинскими организациями.

3. Отсутствие льготных лекарственных препаратов в аптеках.

4. Решение жилищного вопроса медицинских работников в г. Судак (актуальность вопроса присуща всем регионам в свете мотивации врачей для привлечения на работу в медицинские организации РК)

Наибольшая активность граждан по городам и районам выглядит следующим образом.

Города (2016 г. – 6012, 1 кв. 2017 – 1312 обращений):

Симферополь – 542 (41,3 %);

Ялта – 174 (13,3 %);

Евпатория – 183 (13,9 %);

Керчь – 137 (10,4 %);

Феодосия – 68 (5,2 %).

Выросла активность граждан в г. Евпатории, по остальным городам намечается тенденция к снижению.

Районы (1932 обращения):

Симферопольский – 156 (26,5 %);

Бахчисарайский – 58 (9,8 %);

Сакский – 47 (8,0 %);

Белогорский – 38 (6,5 %);

Ленинский – 67 (11,4 %);

Красногвардейский – 62 (10,5 %).

Отмечается рост количества обращений по Симферопольскому, Ленинскому и Красногвардейскому районам.

Работа с обращениями граждан в разрезе структурных подразделений Министерства здравоохранения Республики Крым

НАИМЕНОВАНИЕ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	Кол-во	%
УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСИРОВАНИЯ И БУХГАЛТЕРСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ	40	1,9
УПРАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ, МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММ	22	1,0
ДЕПАРТАМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ	11	0,5
ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	3	0,1
УПРАВЛЕНИЕ ПРАВОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ	59	2,8
ПЛАНОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ	67	3,2
ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ РАБОТЫ И ДОКУМЕНТООБЕСПЕЧЕНИЯ	82	3,9
УПРАВЛЕНИЕ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ, ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ	261	12,6
УПРАВЛЕНИЕ ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАТИЗАЦИИ, ОХРАНЫ ТРУДА И ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ	220	10,6
УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ И МАТЕРЯМ И САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	321	14,3
ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИИ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ И ВЫСОКОСПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И ПОМОЩИ ПО СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫМ ЗАБОЛЕВАНИЯМ	307	14,8
ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ И СКОРОЙ	713	34,3

МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ		
--------------------	--	--

Наибольшее количество обращений рассматривается в Департаменте организации медицинской помощи. Особенно большая нагрузка ложится на отдел организации первичной медико-санитарной и скорой медицинской помощи и отдел организации специализированной медицинской помощи, что в совокупности с неукомплектованностью данных подразделений приводит к высокому риску нарушений при рассмотрении обращений как в части соблюдения сроков рассмотрения, так и в части полноты и всесторонности рассмотрения обращений.

В связи с неукомплектованностью отдела контроля качества и безопасности медицинской деятельности практически перестал осуществляться ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Информация о нарушениях сроков рассмотрения обращений

НАИМЕНОВАНИЕ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	Кол-во	%
УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСИРОВАНИЯ И БУХГАЛТЕРСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ	7	17,5
УПРАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ, МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММ	6	27,3
УПРАВЛЕНИЕ ПРАВОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ	1	1,7
ПЛАНОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ	47	70,1
УПРАВЛЕНИЕ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ, ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ	55	21,1
УПРАВЛЕНИЕ ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАТИЗАЦИИ, ОХРАНЫ ТРУДА И ГРАЖДАНСКОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ	33	15,0
УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДЕТЯМ И МАТЕРЯМ И САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	47	14,6
ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИИ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ И ВЫСОКОСПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И ПОМОЩИ ПО СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫМ ЗАБОЛЕВАНИЯМ	69	22,5
ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ И СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ	363	50,9

Анализ работы с обращениями граждан выявил ряд проблемных вопросов, связанных с рассмотрением обращений граждан и предоставлением информации по запросам должностных лиц Министерства здравоохранения Республики Крым в подведомственных учреждениях.

1. Направление обращения для рассмотрения в подведомственную медицинскую организацию, в случаях, когда в обращении обжалуются действия администрации данной организации (в части организации работы учреждения, действий администрации и т.п.).

Нормативно-правовое регулирование:

Часть 6 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ:

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или *должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.*

2. Нарушение сроков предоставления информации по рассмотрению обращений и направлению необходимой справочной информации, документов и иных материалов, необходимых для полного, всестороннего рассмотрения обращений.

Нормативно-правовое регулирование:

Часть 2 ст.10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ:

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, **обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы**, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Пункт 56 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Крым:

Руководители структурных подразделений Министерства вправе направлять за своей подписью руководителям учреждений, организаций, предприятий, подведомственных Министерству, запросы о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, которые **должны быть предоставлены в разумный срок, но не более чем через 15 дней. В исключительных случаях данный срок может быть сокращен.** Ответственность за своевременное и полное предоставление указанных документов и материалов несут руководители учреждений, организаций, предприятий, которым направлен соответствующий запрос.

3.Предоставление неполной или недостоверной информации по результатам рассмотрения обращений, либо информации не по существу поставленных вопросов.

Нормативно-правовое регулирование:

Части 1, 3 ст.10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ:

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

обеспечивает **объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения**, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

дает письменный **ответ по существу поставленных в обращении вопросов**, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона.

Пункт 56 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Крым:

Руководители структурных подразделений Министерства вправе направлять за своей подписью руководителям учреждений, организаций, предприятий, подведомственных Министерству, запросы о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, которые должны быть предоставлены в разумный срок, но не более чем через 15 дней. В исключительных случаях данный срок может быть сокращен. **Ответственность за своевременное и полное предоставление указанных документов и материалов несут руководители учреждений, организаций, предприятий**, которым направлен соответствующий запрос.

4.Отсутствие информирования Министерства здравоохранения Республики Крым (непредоставление копии ответа заявителю) в случае рассмотрения обращения в порядке части 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ.

Нормативно-правовое регулирование:

Пункты 85, 86 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Крым:

Руководители учреждений, организаций, предприятий, подведомственных Министерству, обязаны провести всестороннюю и объективную проверку фактов, изложенных в обращениях, о результатах рассмотрения обращения известить заявителя и Министерство с предоставлением копии ответа заявителю.

Ответственность за объективность и своевременность предоставления данной информации несут руководители подведомственных Министерству учреждений, организаций, предприятий.

5.Отсутствие в ряде медицинских организаций размещенной в доступной, наглядной, понятной форме информации о телефонах «Горячих линий», графиков личного приема граждан, разъяснений порядка получения ВМП, оформления инвалидности, выписки льготных рецептов.

Нормативно-правовое регулирование:

Приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 07.12.2015 №1954 «О размещении информации».

6.Отсутствие подписанных Соглашений с ГКУ РК «Центр оперативного реагирования при Совете министров Республики Крым» об оперативном взаимодействии и информационном обмене в ряде медицинских организаций.

Нормативно-правовое регулирование:

Поручение Главы Республики Крым от 19.05.2016 №01-62/135.

Следует обратить внимание, что существует несколько каналов поступления обращений (сообщений) граждан в Министерство здравоохранения Республики Крым, регламентированные различными нормативными правовыми актами, с различным порядком и сроками рассмотрения обращений.

- 1.«Горячая линия» Министерства здравоохранения Республики Крым
- 2.Письменные обращения непосредственно в Минздрав РК
- 3.Электронные обращения на официальную электронную почту Минздрава РК
- 4.Личный прием руководства Минздрава РК
- 5.Интернет-приемная Портала Правительства Республики Крым
- 6.Виджет информационной системы **iGrajdanin**
- 7.Центр оперативного реагирования при Совете министров Республики Крым
- 8.Официальная страница Главы Республики Крым в социальной сети **facebook**
- 9.Телефонная линия Председателя Совета министров Республики Крым

10. Совет министров Республики Крым
11. Государственный Совет Республики Крым
12. Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Крым
13. Органы прокуратуры и МВД
14. Министерство здравоохранения Российской Федерации

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ: система личного приема в режиме ВКС в интернет-приемной Президента Российской Федерации на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. В настоящее время обеспечивается дежурство руководства Министерства здравоохранения Республики Крым еженедельно по средам в течение всего рабочего дня. В перспективе – планируется установка автоматизированных рабочих мест на каждое рабочее место министра и заместителей.

С 1 июля 2017 г. вступает в силу **Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171** «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», согласно которому Администрация Президента Российской Федерации будет осуществлять мониторинг за результатами рассмотрения обращений граждан органами государственной власти и государственными учреждениями, осуществляющими публично значимые функции.

Необходимо обратить внимание на **ПРОТОКОЛ № 13 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 2 марта 2017 года**, в соответствии с которым решено в целях исполнения рекомендаций рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

2.1. поддержать осуществляемую аппаратами полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, федеральными государственными органами, федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления работу с обращениями граждан и организаций в следующих формах:

2.1.1. подключения к пилотному проекту с применением системы личного приема на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи одновременно:

а) всех органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, находящихся в пределах данного субъекта Российской Федерации;

б) федерального государственного органа и его территориальных органов, федерального органа исполнительной власти и его территориальных органов;

в) всех территориальных органов федеральных государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, действующих на территории федерального округа, и всех органов

исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, находящихся в пределах федерального округа;

2.1.2. проведения выездных личных приемов высшими должностными лицами субъектов Российской Федерации, в том числе в режиме видеоконференц-связи с использованием мобильных комплексов;

2.1.3. проведения общерегиональных дней приемов граждан;

2.1.4. рассмотрения обращений с выездом на место и участием заявителей;

2.1.5. проведения приемов граждан по поручению высших должностных лиц субъектов Российской Федерации;

2.1.6. организации и проведения тематических приемов граждан;

2.1.7. проведения проверки рассмотрения обращения, направленного в иной орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с выездом в соответствующий орган;

2.1.8. организацию работы мобильных приемных высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, руководителей федеральных государственных органов и руководителей федеральных органов исполнительной власти;

2.1.9. применения системы перевода звонков в реальном режиме времени запросов в устной форме заявителей и электронных сообщений заявителей в форме аудио-сообщений, поступающих на Сетевые справочные телефонные узлы, в Сетевые справочные телефонные узлы иных государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов;

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 1.07.2017 вводится новая организация работы с обращениями граждан в части внесения информации на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

Все обращения, поступившие в исполнительный орган государственной власти (в том числе, поступившие непосредственно в орган) будут вноситься в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ с указанием даты поступления, даты регистрации, результатов рассмотрения (разъяснено, поддержано, не поддержано), даты направления ответа заявителю. При этом в обязательном порядке будут прикрепляться скан-копии ответов заявителя.

Отчеты государственных органов автоматически поступают в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций при заполнении формы на ресурсе ССТУ.РФ.

Таким образом, вся информация по рассмотрению обращений граждан, в том числе качество ответов по рассмотрению обращений, своевременность рассмотрения и направления ответов заявителям, будет находиться под мониторингом Аппарата Президента Российской Федерации.

С учетом вышеизложенного, особую актуальность приобретает создание отдельного структурного подразделения по контролю качества и безопасности медицинской помощи с выделением подразделения по

организации работы с обращениями граждан с Министерстве здравоохранения Республики Крым, а также на базе одного из подведомственных учреждений с целью обеспечения реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» по своевременному, полному, объективному рассмотрению обращений граждан, обеспечения своевременного внесения данных о работе с обращениями граждан в единую информационную систему на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

А.И. Голенко — отметил исключительную значимость работы по разрешению жалоб и заявлений граждан. Заверил в системной и всеобъемлющей работе по улучшению разрешений жалоб и заявлений граждан. Попросил Общественный совет содействия в решении вопроса о штатном расписании Министерства.

В прениях выступили С.В. Забаштанов, А.Ю.Петров, А.А.Писарев.

Решили: Согласиться с предложенными решениями Министерства. Просить председателя Совета оказать помощь Министерству в работе по утверждению нового штатного расписания.

По предложению председателя Совета проведено голосование об избрании Станислава Васильевича Забаштанова заместителем председателя Совета.

Голосовали: за — единогласно.

II. Общественный мониторинг (в порядке статьи 19 Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации») **выполнения Поручения Президента РФ от 17 февраля 2017 года в части разработки комплекса мер по созданию и развитию санаторно-курортных организаций г.Евпатории, обеспечивающих отдых и оздоровление детей.**

12-45

Шаклунов Антон Александрович	Заместитель министра
Текученко Татьяна Дмитриевна	Начальник управления
Все члены Совета	

Выступили: Т.Д. Текученко — относительно выполнения п.3 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 17.02.2017 № Пр-289 в части разработки комплекса мер по созданию и развитию санаторно-курортных организаций г. Евпатория, обеспечивающих отдых и оздоровление детей, сообщаем следующее.

Основным исполнителем вышеуказанного пункта Перечня поручений Советом министров Республики Крым было определено Министерство курортов и туризма Республики Крым как единственный уполномоченный орган государственной исполнительной власти республики в сфере курортов.

Во исполнение п. 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 17.02.2017 № Пр-289 распоряжением Главы Республики Крым от 07 марта 2017 года № 93-рг была создана рабочая группы по разработке комплекса мер по созданию и развитию санаторно-курортных организаций г. Евпатории, обеспечивающих отдых и оздоровление детей.

В рамках своих полномочий Министерством здравоохранения Республики Крым была выполнена определенная работа по участию в разработке соответствующего комплекса мер. А именно:

1. Направлены предложения в Министерство курортов и туризма РК с первоочередными мерами по развитию санаторно-курортного комплекса г. Евпатория в целях расширения возможностей для реабилитации детей-инвалидов (были разработаны во исполнения поручения Правительства РФ от 24.01.2017 № ОГ-П8-328) для включения в комплекс мер по созданию и развитию санаторно-курортных организаций г. Евпатория, обеспечивающих отдых и оздоровление детей (комплекс мер был направлен Советом министров РК в Министерство здравоохранения РФ письмом № 1/5499/01-02/1/4 от 04.04.2017).

2. Подготовлено и направлено письмо Заместителю Председателя Правительства РФ О.Г. Голодец с обоснованием необходимости объединения всех ранее данных поручений относительно развития Евпаторийского детского курорта в одно и его увязки, в том числе, с разработкой комплекса мер по развитию санаторно-курортного комплекса г. Евпатории в целях расширения возможностей его использования для реабилитации детей-инвалидов.

4. Направлены предложения в Министерство курортов и туризма РК к комплексу мер с учетом замечаний Министерства здравоохранения РФ (доработанный комплекс по созданию и развитию санаторно-курортных организаций г. Евпатория, обеспечивающих отдых и оздоровление детей, был направлен Советом министров РК в Министерство здравоохранения РФ № 1/2023/01-10/4/4/2 от 23.05.2017)

5. Направлено письмо в Министерство здравоохранения РФ № 1/5499/01-02/1/6/2 с предложениями по использованию в полной мере коечного фонда санаторно-курортных организаций, находящихся в ведении МЗ РК, расположенных в г. Евпатории (во исполнение поручения ОГ- П12-3297 от 24.05.2017).

В настоящее время в г. Евпатории расположено 11 санаторно-курортных учреждений общесоматического профиля для детей и детей с родителями, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Республики Крым, по профилям: педиатрия, гинекология, терапия, ортопедия, кардиология, офтальмология, неврология, медицинская реабилитация, оториноларингология, психоневрология, эндокринология, дерматология, урология, пульмонология, гастроэнтерология. Все санатории функционируют круглогодично.

В 2016 году вышеуказанным санаториям было доведено государственное задание в объеме 296100 койко-дней, что соответствует

940 койкам. Таким образом, за счет бюджетного финансирования в 2016 году было загружено 28% круглогодичных коек.

Объем государственного задания на первое полугодие текущего года по 11-ти санаториям составил 124425 койко-дней, что соответствует 790 койкам. Таким образом, в настоящее время за счет бюджетного финансирования обеспечено заполнение 24% круглогодичных коек.

Государственное задание по санаторно-курортному лечению на второе полугодие 2017 года планируется довести на уровне первого полугодия 2017 года.

С целью использования в полной мере коечного фонда санаторно-курортных организаций, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Республики Крым, совместно с руководителями государственных учреждений проведена оценка данной возможности, которая установила, что на сегодняшний день более 2000 коек общесоматического профиля для детей и детей с родителями могут быть предоставлены для заполнения детьми, в том числе с сопровождающими лицами, из других субъектов Российской Федерации.

Вместе с тем, расчет финансовых ресурсов и источники предполагаемого финансирования всей коечной мощности евпаторийских детских санаториев требуют детальной проработки на федеральном уровне.

По предварительным оценкам, только на реализацию мероприятий по доведению до федеральных стандартов санаторно-курортных учреждений Евпатории, которые находятся в настоящее время в ведении Министерства здравоохранения Республики Крым необходимо порядка 25 млрд. рублей без учета потребности на разработку и выполнение мероприятий по реконструкции, восстановлению и строительству объектов инженерной инфраструктуры курорта Евпатории, что также потребует значительных средств, выделение которых возможно в рамках принятия федеральной целевой программы по развитию г. Евпатории как Всероссийского детского курорта федерального значения.

В прениях выступили А.И.Голенко, А.А. Форманчук, С.В. Забаштанов, А.Ю.Петров, А.А.Писарев.

Решили: Принять информацию Министерства к сведению.

Просить А.А. Форманчука поставить вопрос перед руководством Общественной палаты Крыма о контроле за **выполнением Поручения Президента РФ от 17 февраля 2017 года в части разработки комплекса мер по созданию и развитию санаторно-курортных организаций г.Евпатории, обеспечивающих отдых и оздоровление детей.**

Голосовали: за — единогласно.

III. Общественный мониторинг (в порядке статьи 19 Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации») **проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими учреждениями в 2017 году.**

Шаклунов Антон Александрович	Заместитель министра
Тимофеева Галина Борисовна	Директор ГБУ РК «Крымский медицинский информационно-аналитический центр»
Забаштанов Станислав Васильевич	

Выступили: А.А. Яценко – о текущей работе по проведению независимой оценки.

В систему независимой оценки качества оказания услуг включены государственные и частные МО РК, участвующие в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2017 году в Республике Крым.

Независимая оценка качества оказания медицинских услуг медицинскими организациями в 2016 году осуществлялась в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от 14 мая 2015 года №240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями», от 3 марта 2016 года №136 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями, а также, приказом Министерства здравоохранения Республики Крым от 11.04.2017 года №645 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году» в 32 медицинских организациях.

Целью проведения независимой оценки качества, является:

- определение отношения населения Республики Крым к работе МО РК;
- оценка качества предоставляемых услуг в сфере здравоохранения;
- определение основных проблем здравоохранения РК;
- оценка качества работы регистратур.

Исследование проводится с использованием **количественных методов** сбора и анализа информации. Интервью проводится с лицами в возрасте от 18 лет и старше, постоянно проживающими на территории Республики Крым и являющимися пользователями медицинских услуг МО РК. Исследование осуществляется способом случайного отбора респондентов в будние дни с 08.00 до 18.00 часов. Анкетирование производится непосредственно в медицинских организациях, либо на выходе из них. Выборочная совокупность респондентов, опрашиваемых методом

формализованного личного интервью, составит приблизительно **3223 человека**.

Кроме того, учету и анализу подвергаются результаты сайта www.bus.gov.ru.

Независимая оценка качества **организации информирования пациентов** через сайт медицинских организаций проводится на основании критериев содержания Интернет-ресурса.

Исследование интернет-сайтов МО осуществляется методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, с учетом требований определенных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ГБУ РК «КМ ИАЦ» проводит интервьюирование в медицинских организациях на основании приказа №50 ОД от 31.05.2017 «О назначении ответственного лица за проведение мероприятий независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в 2017 году в Республике Крым».

Так в период с 08.06.2017 года было проведено анкетирование в ГБУЗ РК «Нижегородская районная больница» анкет -107 амбулаторно-поликлинических, 40 – анкет стационар;

21.06.2017 – ГАУЗ РК «Керченская стоматологическая поликлиника» амбулатория – 57 анкет;

ГБУЗ РК «Керченская городская больница №3» - 114 анкет по амбулаторно-поликлиническому приему и 35 анкет по стационару.

Также, была проанализирована информация сайта bus.gov.ru, в ходе чего было выявлено отсутствие оценки результатов работы в 24 учреждениях, в 4 учреждениях оценены услуги по 5 шкале (по 5 баллов каждый) и 1 учреждение оценено в 2 балла.

Информация отсутствует о следующих учреждениях;

- Общество с ограниченной ответственностью «Дентал Класс»;
- Филиал №2 ФГБУ «1472 военно-морской клинический госпиталь» Министерства обороны Российской Федерации/ филиал №3 ФГБУ «1472 военно-морской клинический госпиталь» МО Российской Федерации;
- Клинический медицинский многопрофильный центр Святителя Луки ФГАОУВО «Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского».

Решили: принять информацию к сведению. Просить направить в Общественный совет протоколы и цифровые результаты обследования лечебных учреждений.

Голосовали: за — единогласно.

IV. О внедрении «нового стандарта» поликлиник в Республике Крым.

13-00

Антон Александрович Шаклунов	Основное сообщение
------------------------------	--------------------

Выступили: А.А. Шаклунов – Глубокоуважаемые коллеги! Сегодня я постараюсь осветить вопрос очередей в наших поликлиниках и представить вам решение этой проблемы. Итак новый стандарт поликлиники или поликлиника начинается с регистратуры.

1. Мы провели анализ работы наших поликлиник. С 8.00 до 11.00 залповый поток пациентов. После обеда почти нет. Еще сохраняются очереди где то в кабинетах, а после 17.00 в поликлинике пусто!

2. Что мы подразумеваем под новым стандартом поликлиники!? Это конечно в первую очередь новый стандарт регистратуры. Новый стандарт работы участкового врача. Организация правильной помощи в неотложной форме. А так же организация сестринского поста.

Теперь давайте подробнее рассмотрим каждый пункт.

3. Как должна выглядеть регистратура?! На этом слайде мы видим различные варианты. Есть базовые принципы – отсутствие барьеров между регистратором и пациентом и глаза обоих должны быть на одном уровне. Но давайте предложим нашим пациентам самостоятельно выбрать ту регистратуру, которая им больше подходит. Мы предлагаем провести анкетирование посетителей поликлиник, а по итогам анкетирования определить какую регистратуру хотят видеть пациенты.

4. Еще новый стандарт регистратуры должен включать автоматизированное рабочее место, достаточное количество окон (для каждой поликлиники это свой показатель), подменный персонал для работы в регистратуре во время залпового прихода пациентов. В холле регистратуры должен быть администратор, который ответит на вопросы, поможет записаться через инфомат. Инфомат это помощник регистратора и их должно быть достаточное количество. Если пациенту и пришлось ждать, то ожидание должно проходить с комфортом. Обязательным условием является постоянное обучение- тренинги регистраторов на которых разъясняются, моделируются конфликтные ситуации. Эти тренинги являются ключом к предотвращению профессионального выгорания.

5. Что такое новый формат работы участкового врача?! Во первых врач не должен ходить по квартирам пациентов! Время, которое врач тратит на дорогу к пациенту и обратно слишком дорого! Его нельзя так расходовать! Во вторых при общении с пациентом ничего не должно отвлекать врача и пациента друг от друга. Это их время! Это их 12 минут. Сейчас рабочий день врача на участке распределен примерно так 3+3,5 час. За это время врач успевает посмотреть 22 пациента. Если врач будет сидеть в поликлинике то

он сможет посмотреть на 10 пациентов больше. И еще очень важный момент - врач должен заниматься осмотром а не заполнением бумаг.

6. Для того чтобы врач мог находиться в поликлинике – необходимо организовать правильные кабинеты неотложной помощи. Обязательно предусмотреть специалистов, которые постоянно находятся в поликлинике и тех, которые ездят по вызовам, в том числе и на те вызовы, которые поступили с участков. В эти кабинеты должен быть направлен поток пациентов с неотложной помощью и пациентов льготной категории!

7. Сестринский пост. Мы предлагаем вывести участковую сестру у врача терапевта в отдельный сестринский пост. Там без спешки можно выписать больничный, рецепт, записаться на анализы, записаться к узкому специалисту, причем с конкретным временем! Там же пациента запишут в другую медицинскую организацию например на МРТ, причем сразу скажут как готовиться к исследованию и скажут конкретное время. Очень важный аспект это просветительская работа. На сестринском посту расскажут про вакцинацию, про профилактику заболеваний, здоровый образ жизни, про необходимость занятия спортом, здоровое питание, необходимость наконец то бросить курить! Вообще про все то, на что в кабинете нет времени, поскольку под кабинетом очередь. Да и просто поговорить- это реалии наших поликлиник!

8. Что необходимо для внедрения нового стандарта в поликлинике.

Мы подготовили примерный план мероприятий. Конечно внедрение будет не сразу, будет проходить поэтапно! Участники процесса должны пройти обучение - стажировку, посмотреть все своими глазами в тех регионах, где такая модель поликлиники уже работает. Конечно необходимо дооснастить наши поликлиники оборудованием. Возможно организовать межрайонные поликлинические центры 2 и 3 уровня. Так же предлагаем ввести доплату участковым врачам в тех поликлиниках в которых внедрен новый стандарт!

9. Благодарю за внимание!

В прениях выступили: А.А.Писарев - обратил внимание на законодательное отсутствие закрепления стандарта и отсутствие запланированных субсидий для его внедрения.

Решили: в целом одобрить информацию. Рекомендовать создание рабочей группы в Министерстве для решения практических вопросов по внедрению «нового стандарта».

Голосовали: за — единогласно.

V. О выборах новых членов Совета и результатах по избранию нового состава.

13-45

Выступили:

А.Ю.Петров – Министерством здравоохранения Республики Крым с 01 марта 2017 года проведена компания по приему и ротации состава Общественного совета.

В ходе рейтинговых голосований и обсуждений четыре кандидатуры были отклонены, принята в члены Совета Н.А.Резниченко.

Решили: В связи с завершением компании рекомендуем принять в члены Общественного совета Шадуро Дениса Владимировича, заместителя декана по научной и организационно-методической работе декан второго медицинского факультета Медицинской академии имени С.И. Георгиевского.

В связи с изложенным просим Министра издать приказ и утвердить новый состав членов Общественного совета.

Голосовали: за — единогласно.

Председатель Общественного совета

А.А. Форманчук