



**ПРОТОКОЛ № 1**  
**заседания Общественного совета по здравоохранению**  
**при министерстве здравоохранения Ставропольского края**

---

**Дата и время проведения:**

« 02 » февраля 2018 года

**13-00 часов**

**Место проведения:**

Российская Федерация, 355000, г. Ставрополь, министерство здравоохранения Ставропольского края, *актовый зал.*

**Председательствовал:**

Уруймагов Р.Р. – И.о. председателя Общественного совета по здравоохранению при МЗ СК.

**Присутствовали члены Общественного совета:**

Ананченко Н.М., Евсеева Е.В., Клушин И.С., Комаревцева Н.Б., Кривко А.И., Озеров С.П.

*Отсутствовали:* Истошин В.Г., Минаев Д.Б., Отрокова Н.А.

*Кворум для голосования имеется.*

**Приглашенные:**

*Литвинов Ю.В.* – первый заместитель министра здравоохранения Ставропольского края;

*Дроздецкая О.А.* – заместитель министра здравоохранения Ставропольского края;

*Козлова Н.А.* – заместитель министра здравоохранения Ставропольского края;

*Подшивалова Л.В.* – начальник отдела по осуществлению ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности министерства здравоохранения Ставропольского края;

*Карнаухова Е.В.* – начальник отдела правового обеспечения министерства здравоохранения Ставропольского края;

*Усастова А.А.* – начальник отдела организации фармацевтической деятельности министерства здравоохранения Ставропольского края;

*Нетцель А.В.* – специалист отдела организационной и информационно-аналитической работы министерства здравоохранения Ставропольского края;

*Крупильницкий А.С.* – главный врач ГБУЗ СК «Александровская РБ»;

*Денисенко Г.А.* – главный врач ГБУЗ СК «Андроповская ЦРБ»;

*Ивах И.С.* – заместитель главного врача ГБУЗ СК «Кировская РБ»;

*Усов С.Б.* – главный врач ГБУЗ СК «Красногвардейская РБ»;

**Уруймагов Р.Р.:** Уважаемые коллеги! Заседание Общественного совета объявляю открытым, сегодня рассмотрим следующую повестку дня:

## **ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:**

1. Общий анализ изменений системы независимой оценки качества в сфере охраны здоровья. (Уруймагов Р.Р., Подшивалова Л.В.)
2. Отчет медицинских организаций с низким рейтингом анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг. О внесении предложений по включению медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться НОК в 2018 г. (главные врачи МО Александровская, Андроповская, Кировская, Красногвардейская РБ).
3. Об эффективности исполнения плана министерства по противодействию коррупции по итогам 2017 года. (Карнаухова Е.В.)
4. Об организации работы по рассмотрению жалоб и заявлений граждан в 2017 году. (Нетцель А.В.)
5. Разное:
  - О дополнении и утверждении перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества в 2018 г. (Уруймагов Р.Р.)
  - О реализации проекта «Ставрополье-территория здоровья». (Литвинов Ю.В.)
  - О необходимости внесения изменений до 01 апреля 2018 года в приказ министерства здравоохранения Ставропольского края от 10.03.2016 №01-05/97 «Об утверждении нормативных затрат на обеспечение функций министерства здравоохранения Ставропольского края и подведомственных ему государственных казенных учреждений Ставропольского края». (Карнаухова Е.В.)

**Уруймагов Р.Р.:** замечания, предложения имеются по вопросам в повестке дня? Если замечаний нет, переходим к рассмотрению вопросов.

**Рассмотрение 1-го вопроса:** Общий анализ изменений системы независимой оценки качества в сфере охраны здоровья.

**Выступил:** Уруймагов Р.Р., хочу проинформировать о том, что принят новый закон о независимой оценке качества условий оказания социальных услуг. Президентом России 05.12.2017 подписан Федеральный закон № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Обращаю Ваше, что система независимой оценки качества услуг внедрена в России в 2015 году. Ежегодно около трети учреждений здравоохранения Ставропольского края оцениваются населением по

критериям доброжелательности и вежливости, компетентности сотрудников медорганизации, комфортности условий получения услуг, времени ожидания, открытости и доступности информации о деятельности медорганизации.

На базе сложившейся практики федеральным законом вносится ряд существенных изменений в порядок ее организации и проведения. Новации направлены на повышение статуса оценки как независимого инструмента влияния потребителей на качество услуг, в первую очередь, государственных учреждений.

С 2018 года состав Общественных советов по проведению независимой оценки будет утверждаться региональной Общественной палатой из представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, и общественных объединений инвалидов. Отраслевые профессиональные сообщества будут привлекаться к проведению независимой оценки на этапе обсуждения результатов исследования и формирования рекомендаций.

Кроме того, введено положение об ответственности руководителей государственных учреждений в сферах здравоохранения за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе оценки.

Результаты независимой оценки как объективного индикатора качества работы учреждений здравоохранения также будут учитываться при оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов, руководителей региональных органов исполнительной власти в сфере здравоохранения.

Хочу напомнить, что в Ставропольском крае за прошедшие три года обеспечен 100% охват независимой оценкой организаций в сфере охраны здоровья. Результаты оценки использовались минздравом при принятии управленческих, в том числе кадровых решений, в отношении оцениваемых организаций. По инициативе Общественного совета пять руководителей государственных учреждений здравоохранения были привлечены к дисциплинарной ответственности за непринятие своевременных мер по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества.

— Уверен, что принятие своевременных мер по учету результатов независимой оценки и обеспечению контроля за реализацией мероприятий по улучшению качества услуг, позволит создать реальные условия для осуществления общественного контроля в сфере охраны здоровья граждан.

Деятельность по независимой оценке качества будет продолжена и в 2018 году.

Мы с Вами на прошлом заседании сверстали предварительный перечень медицинских организаций Ставропольского края подлежащих оценке, мне поступили предложения уточнить его, дополнить, давайте вернемся к этому перечню и окончательно примем решение, а минздрав попросим довести его до сведения руководителей медицинских организаций.

**Уруймагов Р.Р.:** дополнения, предложения есть?

**Слово было предоставлено Подшиваловой Л.В.**

**Подшивалова Л.В.:** Проинформировала присутствующих о том, что с 1 января 2018 года вступило в действие Постановление Правительства Российской Федерации от 16 декабря 2017 года №1571 «О внесении изменений в положение о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности», которым предусмотрена оценка доступной среды для лиц с ограниченными возможностями, помимо безопасности и качества мы будет оцениваться и инфраструктура. Письмо в декабре 2017 года было направлено во все лечебные учреждения, и продублировано в январе, во всех лечебных учреждениях будут приняты меры для лиц с ограниченными возможностями.

**Уруймагов Р.Р.:** Коллеги, вопросы к докладчику есть? Если вопросов нет, предлагаю принять во внимание ранее озвученную информацию. Прошу министерство здравоохранения напомнить руководителям медицинских организациям о своевременном обновлении информации на информационных стендах и интернет-сайтах, в ближайшее время профильная комиссия Общественного совета проведет мониторинг по изучению открытости и доступности информации на интернет-сайтах медорганизаций.

**Голосовали:** «ЗА» - 7, «против» – 0, «воздержался» – 0, принято - единогласно. **Решили:** Принять во внимание информацию, озвученную Уруймаговым Р.Р. и Подшиваловой Л.В. Рекомендовать минздраву обратить внимание руководителей МО на своевременное обновление интернет-сайтов и приведение их в соответствие с приказом МЗ РФ № 956н30.12.2014г.

**Рассмотрение 2-го вопроса:** Отчет медицинских организаций с низким рейтингом анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг. О внесении предложений по включению медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться НОК в 2018 г.

**Выступил:** Уруймагов Р.Р.: Коллеги, как мы с Вами и договаривались, мы будем заслушивать главных врачей на каждом заседании Совета. Сегодня заслушаем главных врачей Александровской, Андроповской, Кировской и Красногвардейской районных больниц.

**Уруймагов Р.Р.:** Слово предоставляется главному врачу Александровской РБ Крупильницкому А.С.

**Выступил:** главный врач ГБУЗ СК «Александровская РБ» Крупильницкий А.С.

**Крупильницкий А.С.:** Главный врач ГБУЗ СК «Александровская РБ» довел до сведения присутствующих информацию по устранению выявленных замечаний в ходе ранее проведенной проверки членами Общественного совета:

1. В отделениях ГБУЗ СК «Александровская ЦРБ», в том числе и терапевтическом отделении, в настоящий момент в достаточном количестве имеются лекарственные препараты для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи. Случаи приобретения медикаментов пациентами за личные средства – единичные, связаны с задержками поставок и решаются индивидуально с каждым пациентом.
2. Анкетирование НОК проводится во всех структурных подразделениях больницы, для этого бланки анкет имеются в достаточном количестве, так же оборудованы места для участия в анкетировании.
3. По вопросам соблюдения этики и деонтологии в отношении пациентов, с врачебным и средним медицинским персоналом проведены занятия и врачебные конференции по данной тематике.
4. Информационные стенды приобретены во все отделения ЦРБ, проводится текущая работа по поддержанию информации в актуальном состоянии, согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014г. № 956н.

**Уруймагов Р.Р.:** Александр Сергеевич, у меня вопрос к вам, пациенты говорят о необходимости приобретения лекарственных препаратов в терапевтическом отделении при лечении в вашей больнице, как этот вопрос решен Вами?

**Крупильницкий А.С.:** Такой необходимости больше нет.

**Уруймагов Р.Р.:** Вопросы есть к докладчику?

**Евсеенко М.Ф.:** Я член рабочей группы ОС при МЗ СК. Скажите, в детском отделении у Вас мебель уже очень ветхая и кое-где требовала замены? Скажите, чтонибудь изменилось в этом направлении?

**Крупильницкий А.С.:** Да, изменилось. Кардинально изменилось, у нас за счет спонсорской помощи на 5 млн. руб. закуплено мебели, в том числе в наш хирургический корпус и в детское отделение.

**Евсеенко М.Ф.:** Там и палаты также требовали капитальный ремонт.

**Крупильницкий А.С.:** Ремонт завершен в 2017 году, были деньги направлены из федерального бюджета и за счет привлечения спонсорской помощи. Мы сделали все, что могли.

**Евсеенко М.Ф.:** Меня интересует, в детском отделении сантехнику поменяли?

**Крупильницкий А.С.:** Да, весь корпус полностью новый.

**Евсеенко М.Ф.:** Ваши сотрудники делали акцент, что им самим приходится закупать канцелярские товары за свой счет, в разных отделениях, ФАПах, амбулаториях?

**Крупильницкий А.С.:** В этом году мы объявили аукцион, это вопрос тоже уже решен.

**Евсеенко М.Ф.:** Мне звонили пациенты с Вашего района, что лаборатория не все анализы выполняет и их отправляет в частную (коммерческую) лабораторию?

**Крупильницкий А.С.:** Это было в том году, в этом году такого нет.

**Евсеенко М.Ф.:** Спасибо.

**Уруймагов Р.Р.:** Вы вошли в краевое финансирование, которое выделялось в 2017 году?

**Крупильницкий А.С.:** Да, получили денежные средства на ремонт участковой больницы, сейчас ремонт ведется.

**Евсеенко М.Ф.:** В Калиновской больнице уже сделан ремонт?

**Крупильницкий А.С.:** Там сейчас ведется ремонт, усилили фундамент, заменили все окна, ведутся работы с коммуникациями.

**Евсеенко М.Ф.:** Скажите, ранее пациенты жаловались на постоянную неисправность автомобиля скорой помощи, что он постоянно находится в ремонте. Как этот вопрос решен?

**Крупильницкий А.С.:** Автомобиль работает.

**Евсеенко М.Ф.:** В Калиновской участковой больнице ранее были отмечены проблемы, связанные с условиями, в которых находились пациенты. Как решается этот вопрос на сегодняшний день?

**Крупильницкий А.С.:** Ремонт проведен, техническое состояние санитарных комнат приводится в соответствие.

**Уруймагов Р.Р.:** Если больше нет вопросов, благодарю Вас.

**Уруймагов Р.Р.:** Слово предоставляется Денисенко Г.А.

**Выступил:** главный врач ГБУЗ СК «Андроповская ЦРБ» Денисенко Г.А., который рассказал о работе, проведенной администрацией медорганизации, по итогам независимой оценки качества (НОК) в 2017.

**Денисенко Г.А.:** Администрацией ЦРБ были проведены следующие мероприятия в учреждении: издан приказ, которым определен ответственный за НОК из числа заместителей главного врача, размещена в доступном месте информация, в том числе и на стендах регистратуры и в отделениях, обеспечено наличие анкет, созданы условия для их заполнения. Обеспечена немая информации и определена маршрутизация для определения местонахождения того или иного кабинета, подразделения. Для лиц с ограниченными возможностями обеспечена информация при входе в учреждение с контактными телефонами ответственного лица. Сделан пандус. Размещена актуальная информация на сайте учреждения, осуществляется электронная запись пациентов на портале.

Из краевого бюджета на 2018 год нам выделена сумма в размере 9 млн. 623 тыс. рублей для капитального ремонта структурного подразделения в пос. Новый Янкуль. После ремонта это позволит открыть 15 коек круглосуточного пребывания. На сегодняшний день все запланированные мероприятия нами реализуются.

**Уруймагов Р.Р.:** Сейчас у пациентов есть необходимость приобретать лекарственные препараты в стационарных условиях за свой счет?

**Денисенко Г.А.:** На сегодняшний день запас медикаментов обеспечен. Проблемы стараемся решить в индивидуальном порядке с каждым.

**Уруймагов Р.Р.:** Геннадий Александрович, скажите, Вы знаете итоги НОК за 2017 год? Какое место Андроповская ЦРБ занимает в рейтинге по краю?

**Денисенко Г.А.:** Нет.

**Уруймагов Р.Р.:** Информация размещена на сайте краевого минздрава разделе «результаты независимой оценки качества». Проанализируйте все критерии, проведите еще раз работу.

**Уруймагов Р.Р.:** дополнения есть?

**Дроздецкая О.А.:** возможно одна из причин, почему такая ситуация произошла, коллеги не отслеживают полноту заполнения анкет, на мой взгляд недостаточно была построена работа по организации НОК. Поэтому, с этого года я думаю, они возьмут на особый контроль этот раздел работы и обратят внимание. Кроме того, главные врачи, как руководители, несут ответственность, и должны обеспечить условия для проведения этой оценки.

**Евсеев М.Ф.** поблагодарила Геннадия Александровича, за оказание содействия в проведении проверочных мероприятий членами комиссии общественного Совета.

**Уруймагов Р.Р.:** Слово предоставляется заместителю главного врача ГБУЗ СК «Кировская РБ» Ирине Сергеевне Ивах.

**Ивах И.С.:** Администрацией ГБУЗ СК «Кировская РБ» в течение 2017 года осуществлялось изучение протоколов заседания Общественного совета с целью более полного изучения деятельности рабочей группы во время выездных проверок. Проводился анализ выявленных нарушений в других ЛПУ применительно к деятельности Кировской РБ. В октябре 2016 года и в октябре 2017 года были разработаны планы мероприятий по повышению уровня удовлетворенности населения района условиями получения медицинской помощи и соблюдению основных критериев независимой оценки качества.

Пандусы для маломобильных граждан имеются в РБ г. Новопавловска, Советской УБ (новый второй), Зольской, Орловской амбулаториях.

В 2018 году будут оборудованы пандусы в Коммаякской амбулатории. В 2018 году планируется капитальный ремонт, Марьинской УБ при участии главы, района.

Запись пациентов к врачу осуществляется непосредственно в регистратуре, по телефону, через инфомат, через интернет с единого портала здравоохранения СК.

С учетом результатов проведенного анкетирования по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых медицинских услуг, с коллективом районной больницы проведена и проводится работа, направленная на улучшение качества и безопасности медицинской помощи и повышение удовлетворенности доступностью и

качеством получаемых пациентом медицинских услуг и формированию у жителей района положительного мнения о здравоохранении.

**Уруймагов Р.Р.:** Скажите, Вам результаты НОК Вашей медорганизации известны?

**Ивах И.С.:** Да.

**Уруймагов Р.Р.:** Если больше нет вопросов, благодарю Вас.

**Уруймагов Р.Р.:** Слово предоставляется главному врачу ГБУЗ СК «Красногвардейская РБ» Усову С.Б.

**Усов С.Б.:** сообщил о реализации мер на исправление нарушений и недостатков, выявленных в ходе проверки членами Общественного совета: исправлена и дополнена информация на стендах учреждения, промаркированы двери.

Администрацией РБ организовано дополнительное изучение нормативно-правовых актов, регламентирующих организацию и проведение НОК. Кроме того, Усов С.Б. сообщил членам Совета, что начат ремонт в одной из крупной амбулатории в Ладовской балке и в дальнейшем в планах приобретение оборудования инвесторами. Нами там запланировано открытие реабилитационного центра.

**Уруймагов Р.Р.:** Как организована работа по хранению документов в регистратурах, и почему у пациентов на руках оказываются документы, имеющую врачебную тайну в отношении третьих лиц?

**Усов С.Б.:** По факту появления документов у третьих лиц проводится проверка правоохранительными органами.

Хранение амбулаторных карт осуществляется в отдельном помещении.

**Уруймагов Р.Р.:** Сергей Борисович, скажите, почему в селе Привольном имело место факта свободного доступа в регистратуру?

**Усов С.Б.:** Данный случай был единичный, с медперсоналом была проведена соответствующая работа.

**Уруймагов Р.Р.:** Коллеги, хочу отметить, что в районную больницу выезжали волонтеры медицинского университета, которые провели независимое анкетирование, по итогам которого получена удовлетворительная оценка от пациентов. Да, как и везде, в вверенной Вам больнице, существуют проблемы и недостатки, которые требуют детального изучения с целью скорейшего устранения. Не могу не отметить, что администрацией районной больницы улучшены условия, в которых оказывается медицинская помощь населению (например, отремонтирован холл в районной поликлинике, частично заменено напольное покрытие, ведется ремонт в санитарных комнатах).

**Усов С.Б.:** естественно, остаются еще проблемы, которые требуют решения.

**Уруймагов Р.Р.:** Коллеги! Вопросы есть? Если вопросов нет, предлагаю принять во внимание доклады главных врачей, которых мы сегодня заслушали. Прошу проголосовать

**Голосовали:** «ЗА» - 7, «против» – 0, «воздержался» – 0, принято - единогласно. **Решили:** принять во внимание доклад главных врачей медицинских организаций с низким рейтингом анкетирования по независимой оценке качества оказания услуг.

**Рассмотрение 3-го вопроса:** Об эффективности исполнения плана министерства по противодействию коррупции по итогам 2017 года.

**Уруймагов Р.Р.:** Слово предоставляется начальнику отдела правового обеспечения минздрава Е.В. Карнаухова.

**Карнаухова Е.В.:** Ознакомила членов Общественного совета с реализацией плана противодействия коррупции. В этом году проведен семинар для государственных гражданских служащих, на котором были освещены вопросы:

-рассмотрение вопросов правоприменительной практики, по результатам вступивших в законную силу решений судов общей юрисдикции и арбитражных судов о признании недействительными ненормативных правовых актов, незаконными решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти края, государственных органов края и органов местного самоуправления края и их должностных лиц;

-получение подарков государственными гражданскими служащими.

-рекомендации по вопросам представления сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера и заполнения соответствующей формы справки в 2018 году (за отчетный 2017 год).

**Уруймагов Р.Р.:** Коллеги, есть вопросы?

**Ананьченко Н.М.:** Скажите статистику обращений по телефону доверия минздрава за 2017 год?

**Карнаухова Е.В.:** На сегодняшний день такой статистикой не владею. Ею занимается МИАЦ. Граждане обращаются туда.

**Ананьченко Н.М.:** министерством делается достаточно много, но положительный результат, к сожалению, не виден. Вы организуете мероприятия, а отдачи не видно. Хочется узнать статистику (сколько было реально обращений по телефону, почтой, какие были приняты меры).

**Уруймагов Р.Р.:** Что касается горячей линии, есть предложение пригласить МИАЦ, который может дать полный анализ по вопросам, затрагиваемых Ананьченко Н.М.

**Карнаухова Е.В.:** Я могу сказать, что в 2017 году несколько руководителей медорганизаций, были привлечены к дисциплинарной ответственности за ошибки, допущенные в декларациях, два сотрудника в министерстве привлечены к дисциплинарной ответственности.

**Евсеев М.Ф.:** Скажите, чем вы можете объяснить разницу средств, затрачиваемых медорганизациями на питание пациентов в разных районах, чем это объясняется.

**Уруймагов Р.Р.:** Мария Федоровна, питание о котором вы говорите, к коррупции отношения не имеет. Давайте, вернемся к коррупции, а вопросы финансово-хозяйственной деятельности рассматриваются отдельно. Нужно пригласить финансово-экономическую службу.

**Озеров С.П.:** Скажите, Екатерина Владимировна в вашем докладе прозвучало, что комиссия по противодействию коррупции Правительства края нашла возможность провести занятия в системе здравоохранения по антикоррупционной направленности, а в министерстве вашим отделом такие мероприятия проводят?

**Карнаухова Е.В.:** Конечно, вот на прошлой недели мы с коллегами в этом же зале обсуждали эти же вопросы. Коллеги из Правительства приходили к нам и демонстрировали слайды и рассказывали об ограничениях и запретах, связанных с деятельностью госслужащих. Эти мероприятия проводятся регулярно.

**Озеров С.П.:** А у минздрава взаимодействие налажено с правоохранительными органами, например МВД, Следственным комитетом, прокуратурой и т.д.?

**Карнаухова Е.В.:** Да, соответствующая работа проводится.

**Уруймагов Р.Р.:** Екатерина Владимировна, когда в последний раз сотрудники правоохранительных органов выступали с антикоррупционным просвещением среди работников министерства здравоохранения Ставропольского края?

**Карнаухова Е.В.:** В феврале 2017 года, мы приглашали представителей сектора противодействия коррупции из Правительства края и Прокуратуры.

**Уруймагов Р.Р.:** Скажите, осуществляется ли министерством мониторинг сетей общего пользования (интернета), сейчас очень много таких видеороликов, естественно с целью?

**Карнаухова Е.В.:** Да.

**Уруймагов Р.Р.:** Спасибо большое. Коллеги есть вопросы к докладчику?

**Озеров С.П.:** Да, мы на многие вопросы так и не получили твердых ответов. Остается много вопросов, которые докладчик не смогла разъяснить.

**Ананченко Н.М.:** Согласен, требуется проработка, конкретика. Нужно вернуться еще раз к этому вопросу по существу и цифрами и статистикой.

**Уруймагов Р.Р.:** Хорошо. Прошу министерство подготовить доклад с учетом замечаний. Я уверен, что замечания будут учтены.

**Уруймагов Р.Р.:** Ставлю на голосование.

Доклад условно принять, но на ближайшем заседании еще раз заслушать информацию с учетом высказанных замечаний.

**Голосовали:** «ЗА» - 7, «против» – 0, «воздержался» – 0. **Решили:** Условно принять доклад. Рекомендовать министерству учесть замечания высказанные членами Совета и подготовить ответы на интересующую информацию.

**Рассмотрение 4-го вопроса:** Об организации работы по рассмотрению жалоб и заявлений граждан в 2017 году.

**Уруймагов Р.Р.:** Слово предоставляется специалисту отдела организационной и информационно-аналитической работы минздрава А.В. Нетцель.

**Нетцель А.В.:** По результатам проведенного анализа в министерство здравоохранения за истекший год поступило 1919 обращений граждан, что на 53 процента больше, чем за аналогичный период прошлого года. Увеличение количества обращений в немалой степени объясняется большей прозрачностью работы органов исполнительной власти: номера телефонов доверия и адреса приема обращений граждан можно найти в любых средствах массовой информации и справочных службах. Увеличивает число обращений и более доступное предоставление Госуслуг, в том числе и в электронном виде. Сейчас краевым минздравом рассматриваются электронные обращения, отправленные Президенту России, Губернатору Ставропольского края, на сайты Минздрава РФ и Росздравнадзора РФ, депутатам Государственной Думы, на другие информационные порталы. Увеличилось также число обращений граждан по информационным вопросам (о справках, направлениях, списках, формировании заработной платы, трудоустройстве, возможностях получения высокотехнологичной и специализированной медицинской помощи, экстракорпорального оплодотворения, санаторно-курортных путевок, назначении инвалидности и др.). Нельзя не отметить, что низкая информированность населения о праве на получение медицинской помощи и предоставление социальных услуг заставляет граждан по одному вопросу обращаться в различные инстанции. Как результат, обращения направляются по компетенции, что в свою очередь множит их количество. Актуальной остается и побуждающая писать жалобы проблема соблюдения в медицинских организациях этики и деонтологии. Тем более что нехватка кадров увеличивает нагрузку на врачей, что зачастую порождает дефекты в медицинском обслуживании. Как показывает анализ обращений, наиболее часто поднимаются в них следующие вопросы: о содействии в лечении, обследовании (взрослые) – 308 (16%); об организации медицинской помощи – 162 (8,4%); неудовлетворенность пациентов качеством медицинской помощи (взрослые) – 185 (9,6%); лекарственное обеспечение (взрослые) – 157 (8,1%); направление на ВМП (взрослые) – 124 (6,4%). По результатам рассмотрения обращений заявителей установлено, что 352 обращения обоснованы, по 22-м отказано в рассмотрении, 65 направлены для рассмотрения по принадлежности, по 58 – факты, изложенные в обращении, не подтвердились, по остальным обращениям даны письменные разъяснения.

Важно отметить, что в сравнении с 2016 года количество обращений по некоторым вопросам сократилось или осталось на прежнем уровне. Это вопросы в содействии в лечении – 26,5 % (2016 год – 25,1%); дефекты в

организации медицинской помощи (включая неудовлетворительное качество лечения, смерть, очереди, неэтичное поведение медицинских работников) – 27,7% (2016 год – 25,7%); вопросы лекарственного обеспечения – 11,3% (2016 год. – 11,8%). Однако данные показатели – не повод оценивать ситуацию как благополучную и беспроблемную. Тем более что «узких мест» в работе медицинских учреждений пока еще немало. Жалобы на неудовлетворенность качеством оказания медицинской помощи и невнимательное отношение со стороны медицинских работников, а также по поводу бесплатных талонов, направления на анализы, дефицита кадров составили, например, 37% всех случаев, что не может не вызывать тревоги.

Если взять проблемы функционирования стационаров (включая строительство, приобретение оборудования, улучшение условий пребывания), то с одной стороны, доля обращений по этим вопросам составляет всего 3,5%, а с другой – проблема эта весьма актуальна и значима. И не случайно для улучшения качества оказания медицинской помощи минздравом края проведена большая работа в рамках программы модернизации здравоохранения на 2011-2012 годы.

Очевидна и необходимость более интенсивной работы с медицинским сообществом по вопросам информационного обеспечения, проблеме этики и деонтологии. Равно как необходим комплексный подход и межведомственное взаимодействие, что связано и с разграничением федеральным и региональным законодательством полномочий и расходных обязательств в сфере здравоохранения, и с дефицитом финансирования территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Ставропольского края. Ведь как показывает практика, вопросы, поднимаемые в обращениях, лишь по характеру своему – частные. По сути же они отражают назревшие проблемы отрасли, которые надо решать.

**Уруймагов Р.Р.:** Есть вопросы к докладчику? Если нет, предлагаю принять во внимание доклад А.В. Нетцель.

**Голосовали:** «ЗА» - 5, «против» – 0, «воздержался» – 2. **Решили:** принять во внимание доклад об организации работы по рассмотрению жалоб и заявлений граждан в 2017 году.

**Рассмотрение 5-го вопроса:** О реализации проекта «Ставрополье-территория здоровья».

**Уруймагов Р.Р.:** Слово предоставляется первому заместителю министра здравоохранения. Юрий Витальевич проинформирует нас о реализации проекта «Ставрополье-территория здоровья».

**Литвинов Ю.В.:** Действительно в крае будет реализован проект «Ставрополье-территория здоровья». Инициатором проекта выступили правительство Ставропольского края, министерство здравоохранения Ставропольского края.

В его реализацию вовлечены все звенья здравоохранения, от фельдшерско-акушерского пункта до специализированного краевого учреждения, органы государственной и муниципальной власти.

В рамках проекта «Ставрополье-территория здоровья» запланированы следующие мероприятия: информационно-разъяснительная работа среди населения края путем издания и распространения листовок, плакатов, буклетов, проведение анкетирования населения, размещение на баннерах, общественном транспорте рекламной продукции, создание видеороликов по профилактике болезней системы кровообращения, профилактике инсультов, инфарктов, сахарного диабета, психических расстройств; размещение, распространение материалов о здоровом образе жизни населения края с использованием средств массовой информации, через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", посредством организации "Школ здоровья" на базе медицинских организаций; выпуск печатной продукции, наглядных пособий с целью отказа от вредных привычек, минимизации стрессовых воздействий на организм, подбора адекватной физической нагрузки и здорового рационального питания; мониторинг информированности взрослого населения Ставропольского края о факторах риска возникновения основных неинфекционных заболеваний.

К этой группе заболеваний отнесены болезни системы кровообращения, хронические респираторные, онкологические заболевания и сахарный диабет, являющиеся причинами в общей сложности 70 процентов причин смертности населения; выездная работа онкологических бригад с проведением анкетирования как врачей с целью определения вектора обучения, так и населения для выявления предрасположенности к развитию опухолей с последующей обработкой анкет и выявлением круга лиц, которым необходимо проведение консультации и дополнительного обследования, разъяснение «сигналов онкологической тревоги» и принципов «онконастороженности» при оценке собственного здоровья, информирование пациентов и повышение санитарной грамотности посредством изготовления печатной продукции (буклетов, флаеров, анкет) для обеспечения выполнения тех задач, которые стоят перед выездной бригадой онкологов; организация тестирования граждан в мобильном лечебно-профилактическом комплексе выездными диагностическими бригадами специалистов ГБУЗ СК «Ставропольская краевая клиническая больница» с целью скрининга выявления хронических неинфекционных заболеваний и факторов риска их развития; активная выездная работа с использованием мобильных бригад, созданных в каждом лечебно-профилактическом учреждении Ставропольского края, направленная на посещение даже самых небольших населенных пунктов с целью повышения доступности медицинской помощи;

мероприятия, направленные на охрану здоровья подрастающего поколения, женского здоровья, включающие активную выездную работу, в том числе с привлечением мобильного диагностического комплекса ГБУЗ СК «Детская краевая клиническая больница», акция «Розовая ленточка» основной целью которой является информирование женщин о раке молочной железы, распространение информации о самодиагностике, направленной на выявление рака молочной железы на ранней стадии, информации о различных методах лечения, оказанием помощи при восстановлении и реабилитации.

Особенностью реализуемого проекта «Ставрополье-территория здоровья» станет максимально широкий охват профилактическими мероприятиями всего населения Ставропольского края, проведение мероприятий проекта в выходные дни, возможность использовать полученные результаты для коррекции мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни населения, профилактики заболеваемости и преждевременной инвалидизации, смертности граждан.

Все это позволит нам сделать еще один уверенный шаг в сторону здоровья, к процветанию и благополучию нашего Ставропольского края.

**Уруймагов Р.Р.:** Это очень важный проект для Ставропольского края, уверен, что много пользы получают наши земляки от реализации данного проекта. Вопросы есть к докладчику?

**Кривко А.И.:** Я как член Общественного совета и как председатель профсоюза работников здравоохранения, прошу минздрав учесть порядок привлечения работников медорганизаций к данному проекту. Я имею в виду то, что планируется привлекать их в выходные дни, а делать это необходимо со строжайшим соблюдением ТК РФ.

**Литвинов Ю.В.:** Учтем.

**Уруймагов Р.Р.:** Коллеги, вопросы есть? Если вопросов нет, предлагаю принять во внимание доклад. Прошу голосовать.

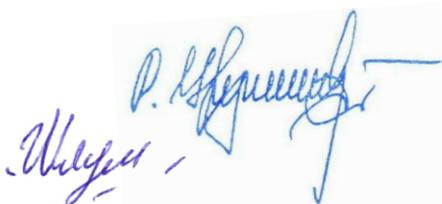
**Голосовали:** «ЗА» - 7, «против» – 0, «воздержался» – 0, принято - единогласно. **Решили:** принять во внимание озвученную информацию о проекте «Ставрополье-территория здоровья».

**Уруймагов Р.Р.:** Коллеги! Информацию о необходимости внесения изменений до 01 апреля 2018 года в приказ министерства здравоохранения Ставропольского края от 10.03.2016 №01-05/97 «Об утверждении нормативных затрат на обеспечение функций министерства здравоохранения Ставропольского края и подведомственных ему государственных казенных учреждений Ставропольского края» доложит Е.В. Карнаухова.

**Голосовали:** «ЗА» - 6, «против» – 0, «воздержался» – 1. **Решили:** принять во внимание озвученную информацию о проекте «Ставрополье-территория здоровья».

**Уруймагов Р.Р.:** Замечания, предложения имеются по ходу ведения Общественного совета? Если замечаний нет, всем спасибо за участие! Заседание объявляется закрытым.

*Председательствовал:*



*Р.Р. Уруймагов*

*Протокол вел:*



*И.С. Клушин*

*С протоколом Общественного совета № 1 от 02.02.2018 г. ознакомлены:*

---

---

---

---