



Бюджетное учреждение  
Ханты-Мансийского автономного  
округа - Югры «Сургутский районный  
комплексный центр социального обслуживания  
населения»

Положение о внутреннем контроле  
качества и безопасности медицинской  
деятельности

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
БУ «Сургутский районный  
комплексный центр  
социального обслуживания  
населения»



А.Б. Джадиров

12


20 23 г.

Система менеджмента качества

**Положение о внутреннем контроле качества и безопасности  
медицинской деятельности**

**П-2.3-13-2023**


Сургутский район

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 2 из 12

УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» от «29» 12 2023 г. № 215-П


ВВОДИТСЯ ВЗАМЕН СТУ-1.14-01-2018 Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности

(С) Является интеллектуальной  
собственностью БУ «Сургутский районный комплексный центр  
социального обслуживания населения»

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 3 из 12

## СОДЕРЖАНИЕ

Номер раздела	Наименование раздела	Страница
1.	Назначение и область применения	4
2.	Нормативные ссылки	4
3.	Термины и определения	4
4.	Обозначения и сокращения	5
5.	Порядок организации и проведения контроля качества медицинской помощи	6
Приложение	Форма журнала контроля качества медицинской помощи	12

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 4 из 12

## I. Назначение и область применения

Настоящее положение устанавливает общие организационные и методические принципы контроля качества медицинской деятельности. в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

Настоящее положение является обязательным для всего медицинского персонала, независимо от занимаемой в учреждении должности.


## II. Нормативные ссылки

Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом РФ от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 «О лицензировании медицинской деятельности»;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии в медицинской организации»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.05.2002 № 154 «О ведении формы учета клинико-экспертной работы в лечебно-профилактических учреждениях»;
- ГОСТ Р ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- Уставом бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения».

## III. Термины и определения

**Качество социально - медицинской услуги** – совокупность свойств социально-медицинской услуги, определяющая ее возможность и

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 5 из 12

способность удовлетворить потребности получателя социальных услуг.

**Контроль качества социально – медицинских услуг** – определение соответствия оказанных социально – медицинских услуг, установленным на данный период стандартам и современному уровню медицинской науки и технологий с учетом объективно имеющихся потребностей отдельных получателей социальных услуг.

**Социально - медицинская услуга** – это 1) мероприятие или комплекс мероприятий, проводимых при заболеваниях или при непосредственной угрозе их развития, направленных на предупреждение заболевания и восстановление здоровья, имеющих самостоятельное, законченное значение и определенную стоимость; 2) совокупность необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных профессиональных действий медицинского работника (исполнителя).


**Удовлетворённость** – восприятие получателем социальных услуг степени выполнения его ожиданий.

#### IV. Общие положения

4.1. Целью внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (далее – контроля качества медицинской деятельности) является обеспечение прав граждан на получение социально – медицинских услуг необходимого объема и надлежащего качества в учреждении на основе стандартов медицинской помощи, установленных требований к оказанию медицинской помощи, а также требований, обычно предъявляемых к медицинской помощи в медицинской практике, с учетом современного уровня развития медицинской науки и медицинских технологий.

4.2. Задачами контроля качества социально – медицинских услуг являются:

- проведение контроля качества социально – медицинских услуг, оказанных конкретным получателям социальных услуг;
- выявление дефектов социально – медицинских услуг, установление причин их возникновения и степени их влияния на здоровье конкретных получателей социальных услуг;
- регистрация результатов проведенного контроля качества социально – медицинских услуг;

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 6 из 12

- оценка оптимальности использования кадровых и материально-технических средств при оказании социально – медицинских услуг;
- изучение удовлетворенности получателей социальных услуг оказанными социально – медицинскими услугами;
- анализ данных, полученных при проведении мониторинга качества оказания социально – медицинских услуг;
- подготовка предложений, направленных на устранение причин возникновения дефектов медицинской помощи, повышение качества эффективности оказываемых социально – медицинских услуг.

4.3. По итогам проведенного контроля качества социально – медицинских услуг в учреждении разрабатываются и реализуются мероприятия по управлению качеством социально – медицинских услуг:


- принятие руководителем учреждения управленческих решений, направленных на устранение причин возникновения дефектов социально – медицинских услуг, повышение качества и эффективности оказываемых социально – медицинских услуг, совершенствование организационных технологий оказания социально – медицинских услуг;
- планирование мероприятий, направленных на устранение причин возникновения дефектов социально – медицинских услуг, повышение качества и эффективности оказываемых социально – медицинских услуг, совершенствование организационных технологий оказания социально – медицинских услуг;
- осуществление контроля за реализацией принятых управленческих решений или выполнением плана мероприятий.

## **V. Порядок организации и проведения контроля качества медицинской помощи**

5.1. Контроль качества социально – медицинских услуг осуществляется врачом-специалистом социально – медицинского отделения (далее – ответственный за проведение контроля).

5.2. Контроль качества социально – медицинских услуг не может проводиться ответственными за проведение контроля в случаях, когда социально – медицинская услуга оказывалась самим ответственным за проведение контроля.

5.3. Ответственный за проведение контроля качества социально – медицинских услуг несет ответственность за объективность оценки

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 7 из 12

качества оказанных социально – медицинских услуг при проведении контроля качества социально – медицинских услуг в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

5.4. Контроль качества социально – медицинских услуг проводится по случаям медицинской помощи (законченным или незаконченным), оказанной учреждением, независимо от должностей и квалификации работников, оказывавших медицинскую помощь, диагноза, возраста получателей социальных услуг и других факторов.


5.5. Контроль качества социально – медицинских услуг проводится по медицинской документации (медицинской карте получателя социальных услуг, иной медицинской документации, содержащей информацию о социально – медицинских услугах, оказанной в конкретном проверяемом случае).

5.6. В обязательном порядке контролю качества социально – медицинских услуг подлежат следующие случаи:

- случаи летальных исходов;
- случаи внутрибольничного инфицирования и нежелательных реакций на применение лекарственных препаратов;
- случаи заболеваний со значительно (более 30% от средних) удлинёнными или укороченными сроками лечения;
- случаи, сопровождавшиеся жалобами получателей социальных услуг или их законных представителей, родственников на качество оказания социально – медицинских услуг;
- иные случаи, указанные в нормативных правовых документах, регламентирующих порядок осуществления контроля качества оказания социально – медицинских услуг.
- случаи, при проверках которых контролирующими органами и организациями были выявлены дефекты социально – медицинских услуг.

Все прочие случаи оказания социально – медицинских услуг должны иметь одинаковую возможность быть подвергнутыми проверке.

5.7. Случаи, подлежащие контролю качества социально – медицинских услуг в обязательном порядке, отбираются для проверки и проверяются в первую очередь.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 8 из 12

5.8. В целях своевременного устранения причин дефектов социально – медицинских услуг рекомендуется обеспечивать проведение контроля качества социально – медицинских услуг в текущем режиме (1 раз в квартал).

5.9. Проведение контроля качества социально – медицинских услуг конкретному получателю социальных услуг предусматривает оценку ее соответствия стандартам медицинской помощи, установленным или обычно предъявляемым в медицинской практике требованиям к проведению диагностических, лечебных, профилактических мероприятий, оформлению медицинской документации, с учетом современного уровня развития медицинской науки, медицинских технологий и клинических особенностей каждого конкретного случая оказания медицинской помощи.


5.10. При проведении контроля качества социально – медицинских услуг ответственный за проведение контроля руководствуется: федеральными стандартами медицинской помощи, региональными стандартами медицинской помощи, протоколами ведения больных, другими нормативными правовыми документами, клиническими рекомендациями, формулярными статьями и другими источниками доказательной медицинской практики.

5.11. Контроль качества социально – медицинских услуг в учреждении проводится по методике экспертной оценки конкретного случая оказания социально – медицинских услуг, заключающейся в проведении последовательной оценки каждой составляющей конкретного случая оказания социально – медицинских услуг, с учетом его клинических особенностей:

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

Составляющие случая оказания медицинской помощи	Критерии оценки	Варианты оценки
Сбор жалоб и анамнеза	Критерий объемов	- в полном объеме; - не в полном объеме;




	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 9 из 12

Диагностические мероприятия	Критерий своевременности	- отсутствуют - своевременно; - несвоевременно
	Критерий объемов	- в полном объеме; - не в полном объеме; - отсутствуют
	Критерий соблюдения медицинских технологий	- назначены оптимально; - соблюдались; - не соблюдались
	Критерий безопасности	- риск минимизирован; - риск не минимизирован
	Критерий эффективности	- целевой результат достигнут; - целевой результат не достигнут
Оформление диагноза	Критерий своевременности	- своевременно; - несвоевременно
	Критерий объемов	- в полном объеме; - не в полном объеме; - отсутствуют
Лечебные мероприятия	Критерий своевременности	- своевременно; - несвоевременно
	Критерий объемов	- в полном объеме; - не в полном объеме; - отсутствуют
	Критерий соблюдения медицинских технологий	- соблюдались; - не соблюдались
	Критерий безопасности	- риск минимизирован; - риск не минимизирован
	Критерий эффективности	- целевой результат достигнут; - целевой результат не достигнут
	Критерий преемственности	- соблюдались; - не соблюдались
Оформление медицинской документации	Критерий объемов	- в полном объеме; - не в полном объеме; - отсутствует

5.12. При проведении контроля качества социально – медицинских услуг используются следующие критерии качества социально – медицинских услуг:

– критерий своевременности оказания социально – медицинских услуг - отражает своевременность оказанных социально – медицинских услуг объективным потребностям конкретного получателя социальных услуг;

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 10 из 12

– критерий объемов оказания социально – медицинских услуг – отражает соответствие объемов оказанных социально – медицинских услуг объективным потребностям конкретного получателя социальных услуг;

– критерий безопасности оказания социально – медицинских услуг – отражает оптимальность выбора медицинских технологий при оказании социально – медицинских услуг, с учетом минимизации риска их применения для конкретного получателя социальных услуг, а также соблюдение в учреждении правил хранения и применения лекарственных препаратов и расходных материалов;

– критерий эффективности оказания социально – медицинских услуг – отражает достижение целевых результатов оказания социально – медицинских услуг конкретному получателю социальных услуг;

– критерий доступности социально – медицинских услуг – отражает уровень доступности учреждения всем группам инвалидов, обеспеченность медицинским персоналом, а так же доля получателей социальных услуг, по данным социологических опросов, удовлетворенных информационной доступностью;


– критерий преемственности и непрерывности социально – медицинских услуг – отражает долю получателей социальных услуг прошедших диспансеризацию, госпитализацию, выполнение мероприятий индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалидов;

– критерий результативности – отражает долю получателей социальных услуг, у которых группа инвалидности снизилась.

5.13. Информация, полученная в результате оценки качества социально – медицинских услуг, регистрируется в журнале контроля качества социально – медицинских услуг (Приложение), доводится до директора учреждения.

5.14. Журналы контроля качества социально – медицинских услуг хранятся в учреждении не менее 3 лет.

5.15. В случаях выявления дефектов социально – медицинских услуг или некачественно оказанной медицинской помощи информация о результатах контроля качества социально – медицинских услуг доводится до сведения медицинских работников, оказывавших медицинскую помощь в конкретном проверенном случае, при необходимости – под подпись.

	Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Сургутский районный комплексный центр социального обслуживания населения»	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности	П-2.3-13-2023
			Страница 11 из 12

5.16. Ответственными за проведение контроля по результатам контроля качества социально – медицинских услуг незамедлительно принимаются меры по недопущению повторения выявленных дефектов социально – медицинских услуг в случаях, если принятие вышеназванных мер находится в пределах их полномочий. В иных случаях предложения доводятся до директора учреждения.

5.17. По результатам проведенного контроля социально – медицинских услуг в учреждении планируются и реализуются мероприятия, направленные на устранение причин, вызвавших возникновение дефектов социально – медицинских услуг, на повышение качества и эффективности оказываемых социально – медицинских услуг:

- организационные мероприятия – проведение совещаний, конференций, инструктажей, издание приказов, инструкций, регламентов, совершенствование организационных технологий оказания социально – медицинских услуг и другие;

- образовательные мероприятия – проведение клинических разборов, направление медицинских работников на повышение квалификации (в том числе внеплановое);

- дисциплинарные мероприятия – принятие дисциплинарных взысканий в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями работников;

- экономические мероприятия – применение материальных взысканий;

- мероприятия по совершенствованию материально-технической базы;

5.18. Контроль за реализацией принятых управленческих решений по вопросам управления качеством социально – медицинских услуг обеспечивается заместителем директора учреждения.

**Разработал:**

Заведующий филиалом

в г.п. Федоровский

должность, подразделение

  
подпись

М.А. Сидорова

расшифровка подписи

**Согласовано:**

Заместитель директора

должность, подразделение

  
подпись

Т.А. Хазиахметова

расшифровка подписи

