

ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ИНВАЛИДОВ-БОЛЬНЫХ РАССЕЯННЫМ СКЛЕРОЗОМ



ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ - КАК ИНСТРУМЕНТ РАБОТЫ ПАЦИЕНТСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ВАЛЮХ Марина Васильевна

Вице-президент ОООИБРС по работе с регионами,
президент СПбРООИБРС «Опора-М»,
магистр общественного здравоохранения

май 2022





ЧТО ТАКОЕ ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ





МОНИТОРИНГ

- это регулярный процесс сбора и анализа информации для отслеживания хода выполнения намеченных планов и проверки соответствия установленным стандартам.

«Под **ОБЩЕСТВЕННЫМ МОНИТОРИНГОМ** в настоящем Федеральном законе понимается осуществляемое субъектом общественного контроля постоянное (систематическое) или временное наблюдение за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия» (ст.19 212-ФЗ от 21.07.2014 N 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в РФ»).

Простыми словами:

- это инструмент системного повышения качества услуг и эффективности реализации программ, который дает оценку реализации программ/оказания услуг со стороны общественности.
- общественный мониторинг позволяет делать выводы о результативности той или иной программы по уровню удовлетворенности граждан, на которых направлена та или иная программа.
- результатом общественного мониторинга является информирование о выявлении проблем, чтобы не допустить ошибок в будущем.

Таким образом, общественный мониторинг - это сбор открытых (имеющих право быть открытыми) данных/сведений по какому-либо вопросу для последующего анализа с целью информирования об обнаруженных нарушениях лиц, наделенных полномочиями принимать решения по устранению этих нарушений, а также для донесения информации до общественности и СМИ, если возникает такая необходимость, **для своевременного принятия мер.**



- **Конституция Российской Федерации (с изменениями от 01.07.2020):**

Ст.18 *«Права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими. Они определяют смысл, содержание и применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, местного самоуправления и обеспечиваются правосудием».*

Ст.24 п.2 *«Органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом».*

Ст.29 п.4 *«Каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Перечень сведений, составляющих государственную тайну, определяется федеральным законом».*

Ст.45 п.2 *«Каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом»*

- **Федеральный закон от 19.05.1995 N 82-ФЗ (ред. от 30.12.2020) «Об общественных объединениях»:**

Ст.27 *«...Для осуществления уставных целей общественное объединение, являющееся юридическим лицом, имеет право:*

ч.2 - участвовать в выработке решений ОГВ (органов государственной власти) и органов местного самоуправления в порядке и объеме, предусмотренными настоящим ФЗ и другими законами;

ч.5 - представлять и защищать свои права, законные интересы своих членов и участников, а также других граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и общественных объединениях;

ч.7 - выступать с инициативами по различным вопросам общественной жизни, вносить предложения в органы государственной власти...»



- **Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 28.06.2021) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:**

Ст.33 «Общественные объединения, созданные и действующие в целях защиты прав и законных интересов инвалидов, обеспечения им равных с другими гражданами возможностей, есть форма социальной защиты инвалидов. Государство оказывает указанным общественным объединениям содействие и помощь...»

- **Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:**

Ст. 28 п.2 «Общественные объединения по защите прав граждан в сфере охраны здоровья могут в установленном законодательством Российской Федерации порядке принимать участие в разработке норм и правил в сфере охраны здоровья и решении вопросов, связанных с нарушением таких норм и правил».



- **Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 30.04.2021) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»:**

Ст.18 п.1 *«Пользователь информацией имеет право обращаться в государственные органы, органы местного самоуправления с запросом как непосредственно, так и через своего представителя, полномочия которого оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации».*

Ст.19 п.1 *«Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором в соответствии со ст. 20 настоящего ФЗ содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации...»*

Ст.25 *«Должностные лица государственных органов и органов местного самоуправления, государственные и муниципальные служащие, виновные в нарушении права на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, несут дисциплинарную, административную, гражданскую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации».*

→ **Требование доступа к данным на сайтах (карта сайта, техподдержка)**



- **Федеральный закон от 21.07.2014 N 212-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»:**

Ст. 3 п. 5 «Общественные объединения и иные негосударственные некоммерческие организации могут являться организаторами таких форм общественного контроля, как общественный мониторинг, общественное обсуждение, а также принимать участие в осуществлении общественного контроля в других формах, предусмотренных настоящим Федеральным законом».

Ст. 19 п.1 «Под общественным мониторингом в настоящем Федеральном законе понимается осуществляемое субъектом общественного контроля постоянное (систематическое) или временное наблюдение за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия.

- **«Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 16.04.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 27.04.2022):**

*Ст. 5.39 «Отказ в предоставлении информации: **неправомерный отказ** в предоставлении гражданину, в том числе адвокату в связи с поступившим от него адвокатским запросом, и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации - влечет наложение административного **штрафа** на должностных лиц в размере **от пяти тысяч до десяти тысяч рублей**».*



КРАТКИЙ КОММЕНТАРИЙ

212-ФЗ от 21.07.2014 «Об основах общественного контроля в РФ»

(А.Н. Дементьев)

* «...Несмотря на то что в ФЗ декларируется право гражданина РФ лично осуществлять общественный контроль, в других статьях ФЗ отсутствуют механизмы реализации такого права, а **предусматриваются механизмы реализации права общественного контроля только через делегирование граждан РФ от лица субъектов общественного контроля, иных структур общественного контроля, а также от общественных объединений и некоммерческих организаций...**

* Федеральным законом устанавливается приоритет коллективных форм общественного контроля через общественные объединения и иные негосударственные некоммерческие организации.

* Полномочия общественных объединений и некоммерческих организаций в сфере общественного контроля реализуются либо непосредственно, либо посредством участия в деятельности субъектов общественного контроля.»



ЗАЧЕМ ПРОВОДИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ





ЗАЧЕМ ПРОВОДИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ?

1. Добиться качественного и бесперебойного лечения, а также обеспечения пациентов ЛЛП.
2. Выявить уровень эффективности/состояния первичного медицинского звена (в районе, городе, субъекте).
3. Выявить причины нехватки ЛП по 178-ФЗ/14 ВЗН и масштаб проблемы.
4. Привести интернет-сайты в соответствие норм НПА.
5. Внесение изменений в какие-либо НПА.
6. Устранение существующих проблем доступности среды в поликлиниках/бюро МСЭ и пр.
7. ...
8. ...





КТО МОЖЕТ ПРОВОДИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ





КТО МОЖЕТ ПРОВОДИТЬ ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ?



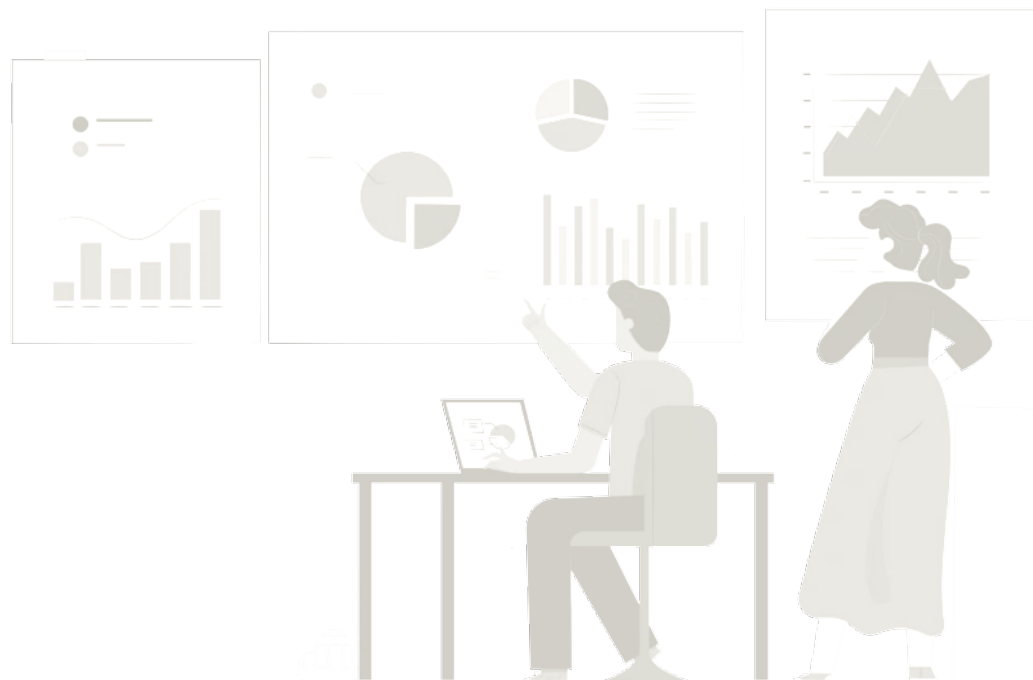
1. Общественная палата РФ
2. Общественные палаты субъектов РФ
3. Общественные палаты (советы) муниципальных образований
4. Общественные Советы при федеральных органах исполнительной власти, при законодательных и исполнительных ОГВ субъектов РФ
5. Общественные объединения
6. Негосударственные некоммерческие организации
7. ...
8. ...
9. ...





ТЕХНОЛОГИИ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

1. Анкетирование
2. Направление запросов в органы государственной власти
3. Мониторинг сайтов
4. «Тайный покупатель»
5. Наблюдение и измерение
6. ...





ЧТО МОЖЕТ ЯВЛЯТЬСЯ ПРЕДМЕТОМ МОНИТОРИНГА?

1. Льготное лекобеспечение определенной группы пациентов.
2. Доступность какого-либо вида медицинской помощи.
3. Доступность диспансеризации.
4. ...
5. ...
6. ...





СТРУКТУРА ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

1. Кто инициатор и заинтересованные лица.
2. Описание проблемы.
3. Цель мониторинга.
4. Определение задач мониторинга.
5. Описание методики мониторинга.
6. Составление плана действий.
7. Определение необходимых ресурсов.
8. Подведение итогов.
9. Представление результатов заинтересованным лицам и должностным лицам, наделенным полномочиями принимать решения по устранению выявленных негативных фактов.





1 МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА



ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ

«ДОСТУПНОСТЬ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ И УГЛУБЛЕННОЙ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ»

Направления оценки:

1. Доступность информации о диспансеризации и углубленной диспансеризации на сайте медицинской организации.
2. Доступность процедуры диспансеризации и углубленной диспансеризации.
3. Уровень владения регистраторами информацией о порядке прохождения пациентами диспансеризации и углубленной диспансеризации.

Методы сбора информации:

- Анализ сайтов поликлиник и «Тайный посетитель», осуществляющий звонки в колл-центр/регистратуру поликлиники по вопросам углубленной диспансеризации после COVID-19 (Легенда 1).
- По результатам наблюдения заполняется чек-лист по каждому учреждению.
- Для реализации технологии необходимо провести анализ не менее чем **6 поликлиник региона.**

Легенда 1 для «Тайного посетителя»:

- «Здравствуйтесь, у меня такой вопрос. Я переболел (а) COVID-19, но не обращался (ась) к врачу, могу ли я пройти углубленную диспансеризацию?»
- Если будет вопрос: «Есть ли у вас подтверждение, что вы переболели COVID-19?» – «Есть, сделал (а) экспресс тест».
- Сколько времени прошло с того момента, когда вы переболели?
Наш ответ – 1 месяц
- Если будет вопрос: «Вас что-то беспокоит?»
Наш ответ - Головные боли, слабость, утомляемость, отдышка и т.д.

*Если беспокоит, то должен предложить диспансеризацию или запись на нее.
Если не беспокоит, то могут предложить запись через 2 месяца.*

День звонков: Звонки могут быть совершены в любой день и время.

ОТЧЕТ

о проведении мероприятия общественного мониторинга

Регион:

Территория реализации ОМ:

Общественный совет:

Период проведения:

Тема/название технологии:

ОПИСАНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ПРОВЕДЕННОЙ РАБОТЫ

№	Мероприятия	Период	Полученный результат
1.			
1.			

Выводы:

Рекомендации:

Действия по внедрению рекомендаций:

Анализ деятельности:

Возникшие сложности / способы преодоления	
Рекомендации на будущее	
Успешность технологии ОМ (насколько удалось решить/запустить решение выявленных проблем)	



1 МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА



«ДОСТУПНОСТЬ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ И УГЛУБЛЕННОЙ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ»

ЧЕК-ЛИСТ

Населенный пункт: _____ Поликлиника/МСЧ: _____ ФИО проводившего оценку _____

Показатели оценки	Ответ, комментарии
1. САЙТ ПОЛИКЛИНИКИ: ИНФОРМАЦИЯ ПО ТЕМЕ ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ И УГЛУБЛЕННАЯ ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ	
1. Наличие на сайте отдельного раздела или вкладки «Диспансеризация» (да/нет, легко ли найти)	
2. Наличие на сайте отдельного раздела или вкладки «Углубленная диспансеризация после Ковид-19» (да/нет, легко ли найти)	
3. Наличие на сайте «Диспансеризация» или «Диспансеризация после Ковид-19» какой-либо (любой) информации по тем обследованиям и медицинским манипуляциям, которые пациент может пройти в рамках диспансеризации <u>по Ковид-19</u> (да/нет, комментарии при необходимости)	
4. Телефоны КОЛЛ-ЦЕНТРА/РЕГИСТРАТУРЫ размещены на главной странице, бросаются в глаза, их не надо искать (да/нет; указать, в какой вкладке они даны)	
5. Есть выделенные РАЗНЫЕ телефонные линии для разных целей (да/нет, если «да», указать названия и назначение)	
6. Есть УМНОЕ МЕНЮ с выбором цели: запись к врачу / вакцинация / диспансеризация и прочее (да/нет, указать варианты, которые предлагает меню)	
7. Время работы телефонных линий указано рядом с телефоном/ами: (будни / выходные / круглосуточно / не указано)	
2. Звонок в КОЛЛ-ЦЕНТР ПОЛИКЛИНИКИ ИЛИ МСЧ ПО ТЕМЕ «ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ И УГЛУБЛЕННАЯ ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ»	
1. Быстрота дозвона Я дозвонился(ась) с _____ раза Длительность ожидания ответа оператора: _____ мин.	
2. Внимательность и вежливость оператора (5-бальная шкала) поясните	
3. Ответы оператора на вопрос (НАПИСАТЬ)	



2 МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА



ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ «Льготное/бесплатное лекарственное обеспечение»

(Хесина А.И.)

Опрос пациентов _____ области по вопросам доступности льготного/бесплатного лекарственного обеспечения проводится Советом общественных организаций по защите прав пациентов при ТО РСЗ. Общественный мониторинг проходит в рамках проекта «Развитие пациентских НКО, перезагрузка взаимодействия с властью», реализуемого Всероссийским союзом пациентов на средства гранта, предоставленного Фондом президентских грантов.

Нормативные основы:

1. Приказ Минздрава России от 24.11.2021 N 1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты...»
2. Приказ Минздрава России от 24.11.2021 N 1093 "Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности...»

Цель мониторинга:

Оценка уровня удовлетворенности пациентов доступностью льготного лекарственного обеспечения.

Задачи:

1. Оценка соблюдения порядка оформления рецепта на льготный лекарственный препарат в поликлинике.
2. Оценка порядка обслуживания рецепта на льготное лекарственное обеспечение в аптеке в поликлинике.

Техническое задание по проведению мониторинга

1. Представление технологии общественного мониторинга в ОС, согласование проведения мониторинга.
2. Выгрузка анкеты в гугл-форму и распространение ссылки на анкетирование через партнерские организации, профильные чаты в мессенджерах и доступные СМИ.
3. Организация и проведение анкетирования пациентов.
4. Направление информационных запросов о фактах обращения пациентов об отказе в оформлении рецептов на льготное лекарственное обеспечение и фактах нарушения порядка их обслуживания в аптечных пунктах при поликлиниках.
5. Обработка результатов, подготовка отчета.
6. Представление отчета в ОС, выработка рекомендаций.

[Методика ОМ по ЛО.docx](#)

[Образец анкеты ОМ по ЛО.docx](#)



2 МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

Примерные вопросы анкеты:

1. Укажите полное наименование поликлинической организации, в которой Вы получаете услуги по ОМС? * _
2. Обращаясь в поликлинику, Вы реализуете свои права или права иного лица? *
3. Являетесь ли вы или член семьи, чьи права Вы реализуете, обращаясь в поликлинику, получателем льготного лекарственного обеспечения? *
4. Имеете ли Вы/ член семьи, чьи права вы реализуете, обращаясь в поликлинику, инвалидность? *
5. Имеете ли Вы или член семьи, чьи права вы реализуете, обращаясь в поликлинику, хронические заболевания? *
6. Если да, то укажите пожалуйста какое заболевание?
7. Есть ли в Вашей поликлинике аптечный пункт, где можно получить льготные лекарственные препараты? *
8. Имеется ли на информационном стенде поликлиники маршрутизация (описание) порядка получения льготного лекарственного обеспечения? *
9. Сталкивались ли Вы с отказом врача в оформлении рецепта на льготное лекарство? *
10. Если сталкивались с отказом, укажите, какие причины отказа были озвучены врачом?
11. Сталкивались ли Вы с необходимостью постановки рецепта на отсроченное обслуживание? *
12. Если да, то укажите, как фиксируется отсроченное обслуживание рецепта в Вашем аптечном пункте в Вашей поликлинике?
13. Приходилось ли Вам обращаться к главному врачу поликлиники с жалобами на ненадлежащее обеспечение лекарственными препаратами? *
14. Если да, то удалось ли решить проблему путем обращения?



2 МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

Примерные вопросы анкеты:

15. Были ли у Вас случаи нарушения сроков обеспечения льготными препаратами?*
16. Сталкивались ли Вы с ситуацией, когда вынуждены были прекратить или прервать прием назначенных лекарств из-за ненадлежащего обеспечения льготными лекарственными препаратами? *
17. Приходилось ли Вам приобретать лекарственные препараты за свой счет в связи с ненадлежащим лекарственным обеспечением как льготника? *
18. Укажите проблемы, с которыми Вы сталкивались в последние 6 месяцев при реализации права на льготное /бесплатное лекарственное обеспечение/
19. Сколько раз за последние 6 месяцев Вы столкнулись с ненадлежащим лекарственным обеспечением?
20. Обращались ли Вы с жалобами по вопросам лекарственного обеспечения в Министерство здравоохранения за последние 6 месяцев? *
21. Если да, то удалось ли решить проблему, по которой обращались в Министерство здравоохранения, путем обращения?
22. Обращались ли Вы с жалобами по вопросам лекарственного обеспечения в территориальное отделение Росздравнадзора за последние 6 месяцев? *
23. Если да, то удалось ли решить проблему, по которой обращались в территориальное отделение Росздравнадзора, путем обращения?
24. Оцените по 10-ти бальной шкале уровень Вашей удовлетворенности от соблюдения порядка оформления рецептов на льготные лекарственные препараты в поликлинике _____
25. Оцените по 10-ти бальной шкале уровень Вашей удовлетворенности порядком обслуживания рецептов на льготное лекарственное обеспечение в аптеке в поликлинике _____



3 МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА



ОБЩЕСТВЕННЫЙ МОНИТОРИНГ «ОЦЕНКА САЙТОВ ЛПУ НА ПРЕДМЕТ ДОСТУПНОСТИ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ»

(Глухова М.Н.)

Анализ сайтов лечебно-профилактических учреждений (далее ЛПУ) _____ области информационной открытости и доступности в дистанционном формате проводится Советом общественных организаций по защите прав пациентов при ТО РСЗ. Общественный мониторинг проходит в рамках проекта «Развитие пациентских НКО, перезагрузка взаимодействия с властью», реализуемого Всероссийским союзом пациентов на средства гранта, предоставленного Фондом президентских грантов.

Методические основы технологии мониторинга сайтов поликлиник (см. гиперссылку)

Нормативные основы технологии:

Приказ Минздрава России № 956н от 30.12.2004г. (приложение №2 «Требования к содержанию и форме информации») п.3.

Цель мониторинга:

Оценка информационной открытости и доступности сайтов поликлиник для пациентов.

Задачи:

1. Оценка навигации на сайте: удобство и доступность получения информации по услугам для пациентов.
2. Оценка полноты информации, необходимой для пациентов в период эпидемии COVID-19: наличие актуальной информации, в том числе по порядку получения услуг в поликлиниках в условиях эпидемии.

Техническое задание по проведению мониторинга членам рабочих групп включает в себя заполнение чек-листов, состоящих из четырех блоков.

БЛОК №1. Общая информация об учреждении (17 показателей)...

БЛОК №2. Меры борьбы с эпидемией/пандемией (9 показателей)...

БЛОК №3. Услуги учреждения и порядок их получения (13 показателей)...

БЛОК №4. Телефоны, запись к врачам, на обследования и процедуры (18 показателей)...

Алгоритм проверки официальных сайтов медицинских учреждений (см. гиперссылку).

Сроки...

[Методика ОМ по сайтам.docx](#)



3 МЕТОДИКА ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА (ПРИМЕР)



Таблица 1. Заполненность блока «Общая информация об учреждении»

Элемент информации	МО	МО	МО
1.1. Полное наименование медицинского учреждения			
1.2. Структура учреждения			
1.3. Адрес			
1.4. Режим работы			
1.5. Адреса обособленных подразделений (если подразделений нет - писать «нет»)			
1.6. Режим работы подразделений (если подразделений нет - писать «нет»)			
1.7. Порядок приема граждан руководителем: ФИО + должность + график + телефон			
1.8. Порядок приема граждан заместителями руководителя: ФИО + должность + график + телефон			
1.9. Информация о вышестоящих и контролирующих организациях: Региональные - Министерство здравоохранения, Территориальный орган Росздравнадзора, Официальные ресурсы			
1.10 Информация о страховых медицинских организациях (адрес, контактный телефон)			
1.11 Наличие возможности перейти в режим для слабовидящих			
1.12 Правила внутреннего распорядка			
1.13 Документы (лицензия, НПА и тд)			
1.14 Поиск по сайту (работоспособный)			
1.15 Отзывы			
1.16 Обратная связь (обращения граждан)			
1.17 Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья			

Контакты:

+7(965)753-00-63

mvalyukh@mail.ru

vk.com/cpbrs

t.me/spbrooibrs

spbrooibrs.ru

