Справка о результатах рассмотрения обращений граждан в управлении здравоохранения области за I квартал 2021 г.

Управлением здравоохранения области проводится динамическая оценка деятельности лечебных учреждений области в части оказания медицинской помощи населению и выработка конкретных мер по устранению выявляемых недостатков, направленных на улучшение демографических показателей и состояния здоровья населения области.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I квартал  2019 г. | I квартал  2020 г. | I квартал  2021 г. | Динамика к  I кварталу  2020 г. |
| Общее количество обращений | 475 | 616 | 675 | +9,0% |
| Доля повторных обращений | 6,7% | 7,6% | 7,4% | -0,2% |
| Доля коллективных обращений | 2,5% | 1,3% | 0,4% | -0,9% |
| Доля жалоб | 8,4% | 4,5% | 17,9% | +13,4% |

В I квартале 2021 зарегистрировано 675 обращений жителей области, что на 9% больше аналогичного периода 2020 года (616). Доля повторных обращений в отчетном периоде составляет 7,4%. Доля коллективных обращений в отчетном периоде уменьшилась на 0,9% по сравнению с I кварталом 2020 года и составила 0,4%. Количество жалоб в структуре обращений составило 17,9%, что на 13,4% больше, чем в I квартале 2020 года.

Основные категории заявителей представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории обратившихся  граждан | I квартал  2019 г. | | I квартал  2020 г. | | I квартал  2021 г. | | Динамика к I кварталу 2020 г. |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % | % |
| Пенсионеры | 27 | 5,7 | 27 | 4,4 | 21 | 3,2 | -1,2% |
| Инвалиды | 25 | 5,3 | 35 | 5,7 | 47 | 7,0 | +1,3% |
| Многодетные и неполные семьи | 4 | 0,8 | 11 | 1,8 | 13 | 1,9 | +0,1% |
| Работающие | 4 | 0,8 | 8 | 1,3 | 8 | 1,2 | -0,1% |
| Учащиеся, студенты | 0 | 0 | 2 | 0,3 | - | 0 | -0,3% |
| Медицинские работники | 5 | 1 | 1 | 0,2 | 9 | 1,3 | +1,1% |
| Семьи с ребенком-инвалидом | 4 | 0,8 | 7 | 1,1 | 10 | 1,4 | +0,3% |
| Другие категории | 16 | 3,4 | 5 | 0,8 | 39 | 5,8 | +5,0% |
| Без категорий | 390 | 82,1 | 520 | 84,4 | 528 | 78,3 | -6,2% |

В структуре обращений по категории заявителей наибольшую активность проявляют социально-незащищенные категории населения: инвалиды и пенсионеры.

В структуре обращений за I квартал 2021 года лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением их доля по сравнению с I кварталом 2020 года увеличилась на 3,2%, на втором - вопросы, связанные с качеством оказания медицинской помощи, на третьем - установление группы инвалидности.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер обращения | I квартал  2019 г. | I квартал  2020 г. | I квартал  2021 г. | Динамика к  I кварталу  2020 г. |
| Качество медицинской помощи | **102 (21,5%)** | **129 (20,9%)** | **88 (13,0%)** | **-7,9%** |
| Лекарственное обеспечение | **51 (10,7%)** | **62 (10,1%)** | **90 (13,3%)** | **+3,2%** |
| Направление на высокотехнологичную медицинскую помощь | **8 (1,7%)** | **16 (2,6%)** | **4 (0,6%)** | **-2%** |
| Организация, оплата и нормирование труда | **0** | **10 (1,6%)** | **10 (1,5%)** | **-0,1%** |
| Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок | **4 (0,8%)** | **2 (0,3%)** | **0** | **-0,3%** |
| Установление группы инвалидности. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ) | **6 (1,3%)** | **8 (1,3%)** | **15 (2,2%)** | **+0,9%** |
| Лицензирование | **1 (0,2%)** | **0** | **0** | **0%** |
| Прочие вопросы здравоохранения | **303 (63,8%)** | **389 (63,2%)** | **468 (63,3%)** | **+0,1%** |

Обращения, касаемые качества оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения области, находятся на особом контроле.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы качества оказания медицинской помощи | I квартал  2019 | I квартал  2020 | I квартал  2021 |
| Общее количество обращений | 475 | 616 | 675 |
| Вопросы оказания медицинской помощи: | 102  (21,5%) | 129  (20,94%) | 88  (13,0) |
| в т.ч. количество обоснованных обращений | 9 | 17 | 19 |

В I квартале 2021 года признаны обоснованными 19 обращений (21,9% от общего количества обращений по вопросам качества медицинской помощи). Факты, указанные в 69 обращениях (78,1%), на ненадлежащее качество оказанной медицинской помощи не подтвердились, заявителям даны необходимые разъяснения.

В общем числе обращений, рассмотренных в I квартале 2021 года, доля обоснованных составила 13,17% (17 обращений):

ОГБУЗ «ТИКБ» - 1;

ТОГБУЗ «ГКБ им. Арх.Луки г.Тамбова» - 4;

ТОГБУЗ «ГКБ № 3 г. Тамбова» - 1;

ТОГБУЗ «ГКБ № 4 г. Тамбова» - 1;

ТОГБУЗ «ГП № 5 г. Тамбова» - 2;

ТОГБУЗ «ГДП им.В.Коваля г.Тамбова» - 2;

ТОГБУЗ «ГБ им. С.С.Брюхоненко г.Мичуринска» - 3;

ТОГЮУЗ «Бондарская ЦРБ»- 1;

ТОГБУЗ «Инжавинская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Кирсановская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Мордовская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Моршанская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Первомайская ЦРБ» - 2;

ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ» - 2;

ТОГБУЗ «Тамбовская ЦРБ» - 5;

ТОГБУЗ «Уваровская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Уметская ЦРБ» - 1.

Виновные должностные лица во всех случаях наказаны, всем заявителям даны ответы, приняты необходимые управленческие решения.

По состоянию на конец отчетного периода сотрудниками управления здравоохранения области рассмотрено 385 обращений, из них: даны разъяснения в 385 случаях, вопросы решены положительно.

При расчете количества обращений на 10 тысяч населения муниципального образования наименьшее количество обращений регистрируется от жителей Гавриловского, Инжавинского, Мордовского, Мучкапского, Первомайского, Петровского, Староюрьевского, Уметского районов и города Котовск.

Наиболее часто в I квартале 2021 года обращались жители Кирсановского, Уваровского, Тамбовского районов и города Кирсанов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное образование | Число обращений на 10 000 населения | | | Муниципальное образование | Число обращений на 10 000 населения | | |
| I кв.  2019 | I кв.  2020 | I кв.  2021 | I кв.  2019 | I кв.  2020 | I кв.  2021 |
| Бондарский | 1,5 | 2,85 | 6,64 | Пичаевский | 0,7 | 0 | 0 |
| Гавриловский |  |  |  | г.Рассказово,  Рассказовский | 1,1  2,2 | 2,59  - | 4,44  1,48 |
| г. Жердевка  Жердевский | -  1,3 | 0.38  - | -  0,59 | Ржаксинский | 1 | 0,6 | 1,99 |
| Инжавинский | 2,4 | 3,72 | 2,13 | Сампурский | 2,7 | 3,4 | 2,55 |
| Знаменский | - | 0,62 | 4,35 | Сосновский | 2,5 | 2,99 | 4,11 |
| г.Кирсанов, Кирсановский | 6,1  3,6 | 6,16  - | 6,78  2,65 | Староюрьевский | 2,6 | 0,33 | 3,39 |
| Мичуринский | 1,2 | 1,26 | 2,83 | Тамбовский | 1,4 | 3,23 | 4,11 |
| Мордовский | 1 | 2,17 | 0,63 | Токаревский | 1 | 3,28 | 0,66 |
| г.Моршанск, Моршанский | 1  2,3 | 3,32  - | 1,57  1,05 | г.Уварово  Уваровский | 1,3  4,2 | 3,61  - | 0,43  - |
| Мучкапский | 2,4 | 5,58 | 4,79 | Уметский | 0 | 0,65 | 3,94 |
| Никифоровский | 1,9 | 0,49 | 4,20 | г.Котовск | 0,6 | 2,04 | 2,04 |
| Первомайский | 0,3 | 0,16 | 4,30 | г. Мичуринск | 0,9 | 2,84 | 2,07 |
| Петровский | 1 | 4,32 | 1,23 | г.Тамбов | 1,4 | 4,25 | 3,67 |

Положительная динамика в организации медицинского обслуживания населения и работы с обращениями граждан отмечена в Мордовском, Мучкапском, Петровском, Сампурском, Токаревском районах в городах Моршанск, Уварово, Тамбов.

Отрицательную динамику демонстрируют медицинские организации Бондарского, Знаменского, Никифоровского, Первомайского, Рассказовского, Ржаксинского, Староюрьевского, Уметского районов.

Рост числа обращений в указанных выше муниципальных образованиях свидетельствует о том, что администрации медицинских организаций необходимо уделять больше внимания организации работы с обращениями граждан: проводить анализ обращений граждан с выработкой управленческих решений.

По итогам анализа работы с обращениями граждан управлением здравоохранения ежеквартально проводятся совещания с руководителями учреждений здравоохранения области.

Руководителям медицинских организаций даны следующие поручения:

* разместить в доступном месте на стендах и на официальных сайтах информацию о порядке обжалования действий (бездействия) медицинского персонала, лицах, ответственных за рассмотрение жалоб (Ф.И.О., должность, часы приема, телефон), правах пациентов, гарантиях предоставления бесплатной медицинской помощи, результатах работы с обращениями граждан в учреждении;
* обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан (журнал регистрации письменных и устных обращений граждан с фиксацией результатов рассмотрения, направление ответов заявителям на почтовый/ электронный адрес);
* организовать ежемесячный мониторинг удовлетворенности населения медицинской помощью (проведение анонимного анкетирования);
* обеспечить проведение ежемесячного анализа результатов работы с обращениями граждан;
* организовать личный прием пациентов с периодичностью не реже 1 раза в неделю, коллегиальное рассмотрение обращений граждан на врачебной комиссии;
* обеспечить функционирование «горячих линий», «ящиков доверия», электронной формы обращения граждан;
* обеспечить размещение информации о деятельности учреждения на официальном сайте в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Эффективность работы учреждения по рассмотрению обращений граждан, наличие обоснованных обращений граждан на ненадлежащее качество оказания медицинской помощи являются критериями оценки деятельности руководителей учреждений здравоохранения.