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.

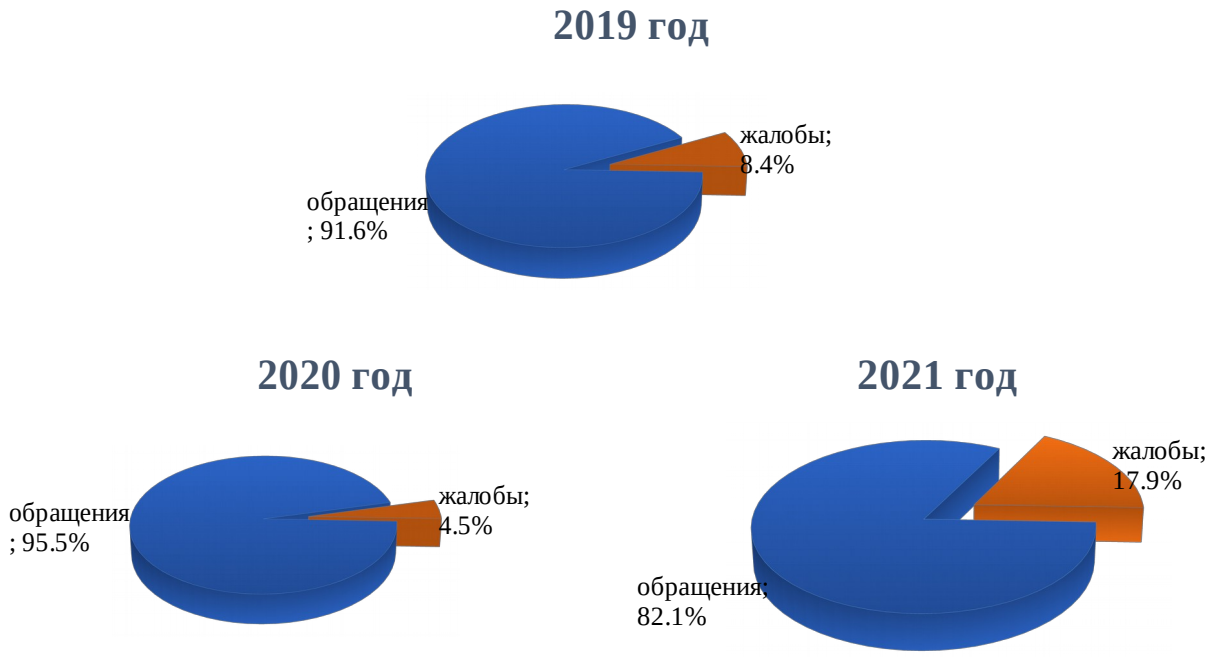
	I квартал 2019 г.	I квартал 2020 г.	I квартал 2021 г.	Динамика к I кварталу 2020 г.
Общее количество обращений	475	616	675	+9,0%
Доля повторных обращений	6,7%	7,6%	7,4%	-0,2%
Доля коллективных обращений	2,5%	1,3%	0,4%	-0,9%
Доля жалоб	8,4%	4,5%	17,9%	+13,4%

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.

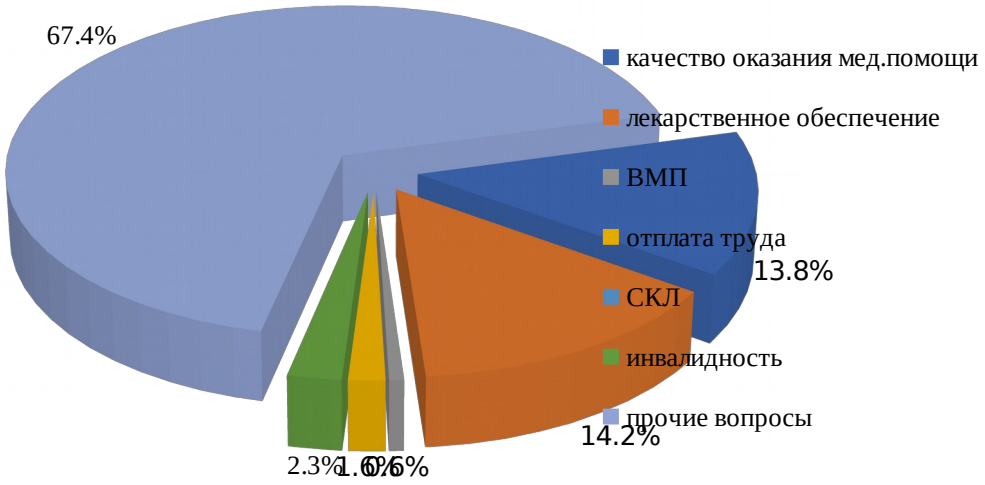


В структуре обращений за I квартал 2021 года лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением их доля по сравнению с I кварталом 2020 года увеличилась на 3,2%, на втором - вопросы, связанные с качеством оказания медицинской помощи, на третьем - установление группы инвалидности.

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%**

Структура обращений граждан в управление здравоохранения области за I квартал 2021 года

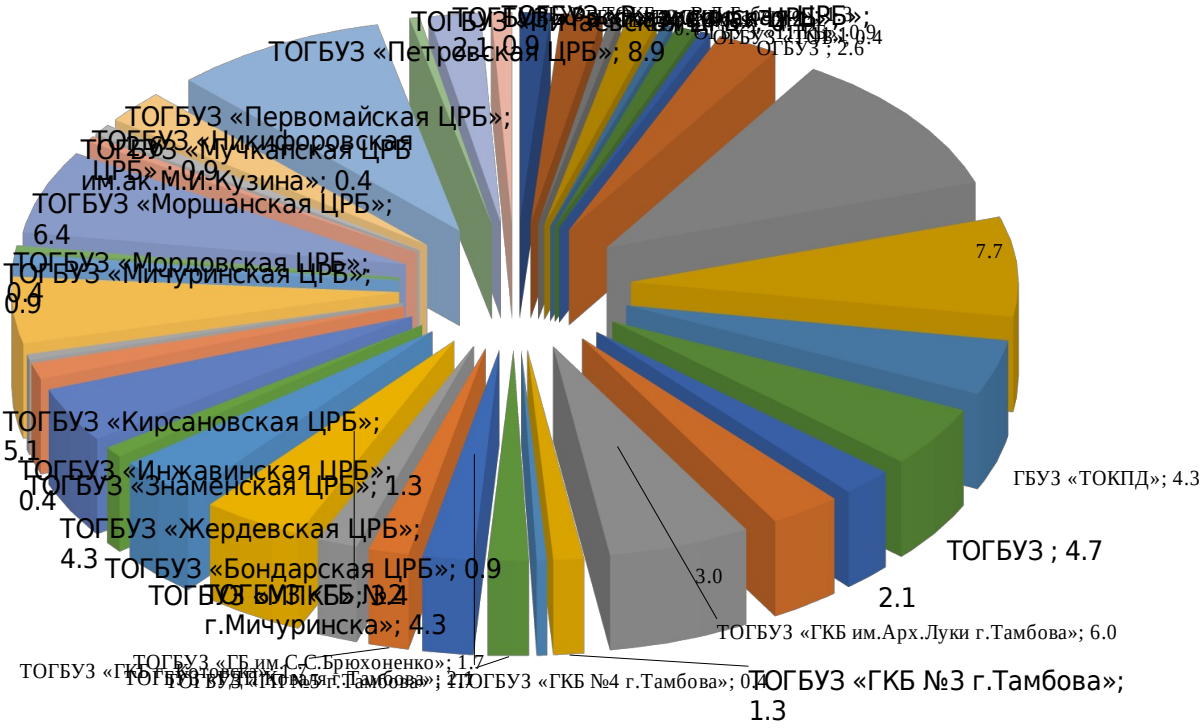


Обращения, касаемые качества оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения области, находятся на особом контроле.

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.

Структура обращений граждан в управлении здравоохранения области за I квартал 2021 года



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.