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

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 полугодие  2019 г. | I полугодие  2020г. | I полугодие  2021г. | Динамика к  I полугодию  2020 г. |
| Общее количество обращений | 912 | 1594 | 1198 | -33,1% |
| Доля повторных обращений | 0% | 7,7% | 10,0% | +2,3% |
| Доля коллективных обращений | 1,9% | 0,7% | 2,8% | +2,1% |
| Доля жалоб | 7,6% | 8,2% | 20,3% | +12,1% |

За I полугодие 2021 зарегистрировано 1198 обращений жителей области, что на 33,1% меньше аналогичного периода 2020 года (1594). Доля повторных обращений в отчетном периоде составила 10,0%. Доля коллективных обращений в отчетном периоде увеличилась на 2,1% по сравнению с I полугодием 2020 года и составила 2,8%. Количество жалоб в структуре обращений составило 20,3%, что на 12,1% больше, чем за I полугодие 2020 года.

Основные категории заявителей представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории обратившихся  граждан | I полугодие  2019 г. | | I полугодие  2020 г. | | I полугодие  2021 г. | | Динамика к I полугодию 2020 г. |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % | % |
| Пенсионеры | 32 | 3,5 | 57 | 3,6 | 42 | 3,5 | -0,1 |
| Инвалиды | 44 | 4,82 | 78 | 4,9 | 76 | 6,3 | +1,4 |
| Многодетные и неполные семьи | 8 | 0,87 | 20 | 1,3 | 26 | 2,2 | +0,9 |
| Работающие | 0 | 0 | 20 | 1,3 | 11 | 0,9 | -0,4 |
| Учащиеся, студенты | 0 | 0 | 10 | 0,6 | 15 | 1,3 | +0,7 |
| Медицинские работники | 9 | 0,98 | 13 | 0,8 | 19 | 1,6 | +0,8 |
| Семьи с ребенком инвалидом | 3 | 0,32 | 13 | 0,8 | 12 | 1,0 | +0,2 |
| Другие категории | 14 | 1,53 | 82 | 5,1 | 66 | 5,5 | +0,4 |
| Без категорий | 802 | 87,93 | 1301 | 81,6 | 931 | 77,7 | -3,9 |

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

В структуре обращений за I полугодие 2021 года лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением, на втором - вопросы, связанные с качеством медицинской помощи, на третьем - вопросы, связанные с установлением 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 | **259 (28,4%)** | **483 (30,3%)** | **126 (10,5%)** | **-19,8** |
| Лекарственное обеспечение | **160 (17,5)** | **229 (14,4%)** | **141 (11,8%)** | **-2,6%** |
| Направление на высокотехнологичную медицинскую помощь | **27(3,0%)** | **53 (3,3%)** | **31 (2,6%)** | **-0,7%** |
| Организация, оплата и нормирование труда | **15 (1,6%)** | **111 (7%)** | **17 (1,4%)** | **-5,6%** |
| Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок | **10 (1,1%)** | **6 (0,4%)** | **6 (0,5%)** | **+0,1%** |
| Установление группы инвалидности. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ) | **7 (0,8%)** | **27 (1,7%)** | **54 (4,52%)** | **+2,8%** |
| Прочие вопросы здравоохранения | **434 (47,6%)** | **685 (42,9%)** | **823 (68,7%)** | **+25,9%** |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы качества оказания медицинской помощи | I полугодие  2019 | I полугодие  2020 | I полугодие  2021 |
| Общее количество обращений | 912 | 1594 | 1198 |
| Вопросы качества оказания медицинской помощи: | 259 (28,4%) | 483 (30,3%) | 126 (10,5%) |
| в т.ч. доля обоснованных обращений | 64 (24,7%) | 27 (5,6%) | 33 (26,2) |

В I полугодии 2021 года признаны обоснованными 33 обращения (26,2% от общего количества обращений по вопросам качества медицинской помощи). Факты, указанные в 93 обращениях 73,8%), на ненадлежащее качество оказанной медицинской помощи не подтвердились, заявителям даны необходимые разъяснения.

В общем числе обращений, рассмотренных в I полугодии 2021 года, доля обоснованных составила 60,2% (75 обращений):

ГБУЗ «ТОКБ им.В.Д. Бабенко» - 1;

ОГБУЗ «ТИКБ» - 1;

ТОГБУЗ «ГКБ им. Арх.Луки г.Тамбова» - 7;

ТОГБУЗ «ГКБ № 3 г. Тамбова им. И.С.Долгушина» - 10;

ТОГБУЗ «ГКБ № 4 г. Тамбова» - 4;

ТОГБУЗ «ГП № 5 г. Тамбова» - 2;

ТОГБУЗ «ГДП им.В.Коваля г.Тамбова» - 3;

ТОГБУЗ «ГКБ г. Котовска» - 1;

ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Жердевская ЦРБ» -2;

ТОГБУЗ «Знаменская ЦРБ» -2;

ТОГБУЗ «Инжавинская ЦРБ» - 2;

ТОГБУЗ «Кирсановская ЦРБ» - 2;

ТОГБУЗ «ГБ им. С.С. Брюхоненко г.Мичуринска» - 8;

ТОГБУЗ «Мордовская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Моршанская ЦРБ» - 3;

ТОГБУЗ «Мучкапская ЦРБ им.ак.М.И.Кузина» - 1;

ТОГБУЗ «Никифоровская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Первомайская ЦРБ» - 2;

ТОГБУЗ «Петровская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Сосновская ЦРБ» -2;

ТОГБУЗ «Рассказовская ЦРБ» - 5;

ТОГБУЗ «Ржаксинская ЦРБ» - 1;

ТОГБУЗ «Тамбовская ЦРБ» - 9;

ТОГБУЗ «Уваровская ЦРБ» - 2;

ТОГБУЗ «Уметская ЦРБ» - 1.

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

По состоянию на 30.06.2021 сотрудниками управления здравоохранения области рассмотрено 984 обращения. Всем заявителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

При расчете количества обращений на 10 тысяч населения муниципального образования

Наиболее часто в I квартале 2021 года обращались жители Бондарского Кирсановского, Рассказовского и Староюрьвского районов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное образование | Число обращений на 10 000 населения | | | Муниципальное образование | Число обращений на 10 000 населения | | |
| I  п/годие  2019 | I  п/годие  2020 | I  п/годие  2021 | I п/годие  2019 | I  п/годие  2020 | I  п/годие  2021 |
| Бондарский | 2,2 | 7,59 | 9,49 | Пичаевский | 2,04 | 2,58 | 3,44 |
| Гавриловский | 5,65 | 2,01 | - | г.Рассказово,  Рассказовский | 9,08 | 11,44 | 9,01 |
| г. Жердевка  Жердевский | 6,46 | 4,53 | 2,64 | Ржаксинский | 2,04 | 11,96 | 4,65 |
| Инжавинский | 2,43 | 6,91 | 4,79 | Сампурский | 5,33 | 6,08 | 4,25 |
| Знаменский | 4,41 | 1,86 | 7,45 | Сосновский | 4,71 | 6,73 | 6,35 |
| г.Кирсанов, Кирсановский район | 21,11 | 19,9 | 14,19 | Староюрьевский | 4,52 | 2,54 | 10,16 |
| Мичуринский | 2,35 | 4,09 | 3,46 | Тамбовский | 3,09 | 5,77 | 6,07 |
| Мордовский | 1,44 | 5,07 | 2,54 | Токаревский | 3,52 | 6,56 | 1,97 |
| г.Моршанск, Моршанский | 5,66 | 8,02 | 5,32 | г.Уварово  Уваровский | 10,17 | 13,92 | 2,16 |
| Мучкапский | 4,85 | 17,55 | 7,98 | Уметский | 1,6 | 20,08 | 3,94 |
| Никифоровский | 4,33 | 2,40 | 7,80 | г.Котовск | 2,15 | 6,90 | 2,38 |
| Первомайский | 1,35 | 8,99 | 5,86 | г. Мичуринск | 2,33 | 5,57 | 3,82 |
| Петровский | 2,56 | 6,17 | 4,94 | г.Тамбов | 2,75 | 8,33 | 5,93 |

Положительная динамика в организации медицинского обслуживания населения и работы с обращениями граждан отмечена в Мучкапском, Ржаксинском, Уваровском и Уметском районах.

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.