

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%

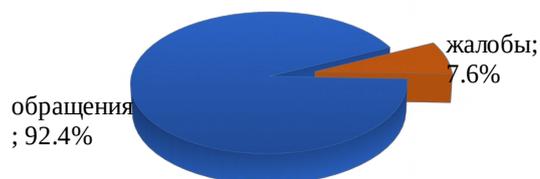
За I полугодие 2021 зарегистрировано 1198 обращений жителей области, что на 33,1% меньше аналогичного периода 2020 года (1594). Доля повторных обращений в отчетном периоде составила 10,0%. Доля коллективных обращений в отчетном периоде увеличилась на 2,1% по сравнению с I полугодием 2020 года и составила 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:

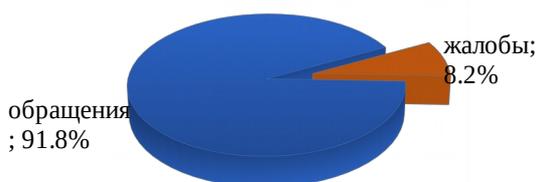
Категории обратившихся граждан	I полугодие 2019 г.		I полугодие 2020 г.		I полугодие 2021 г.		Динамика к I полугодию 2020 г.
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	
Пенсионеры	32	3,5	57	3,6	42	3,5	-0,1
Инвалиды	44	4,82	78	4,9	76	6,3	+1,4
Многодетные и неполные семьи	8	0,87	20	1,3	26	2,2	+0,9
Работающие	0	0	20	1,3	11	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.

І полугодие 2019 г.



І полугодие 2020 г.



І полугодие 2021 год

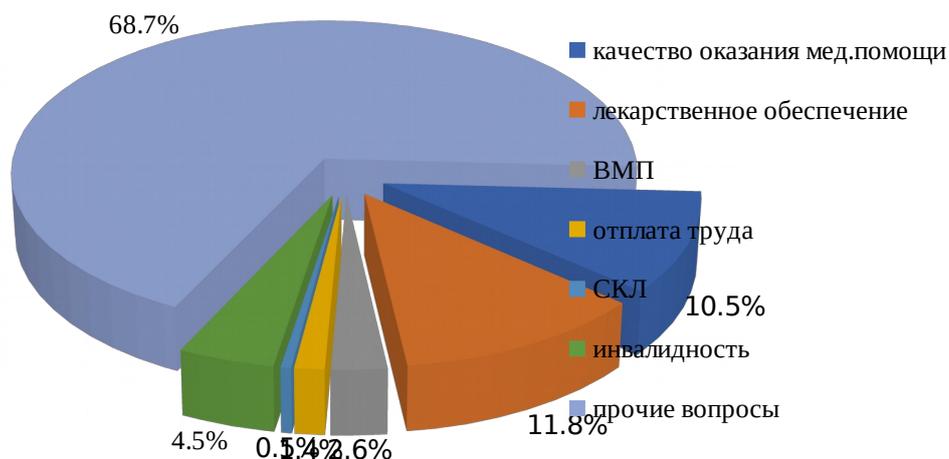


В структуре обращений за І полугодие 2021 года лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением, на втором - вопросы, связанные с качеством медицинской помощи, на третьем - вопросы, связанные с установлением группы инвалидности.

Характер обращения	І квартал 2019 г.	І квартал 2020 г.	І квартал 2021 г.	Динамика к І 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	10 (1,1%)	6 (0,4%)	6 (0,5%)	+0,1%

путевок				
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%

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

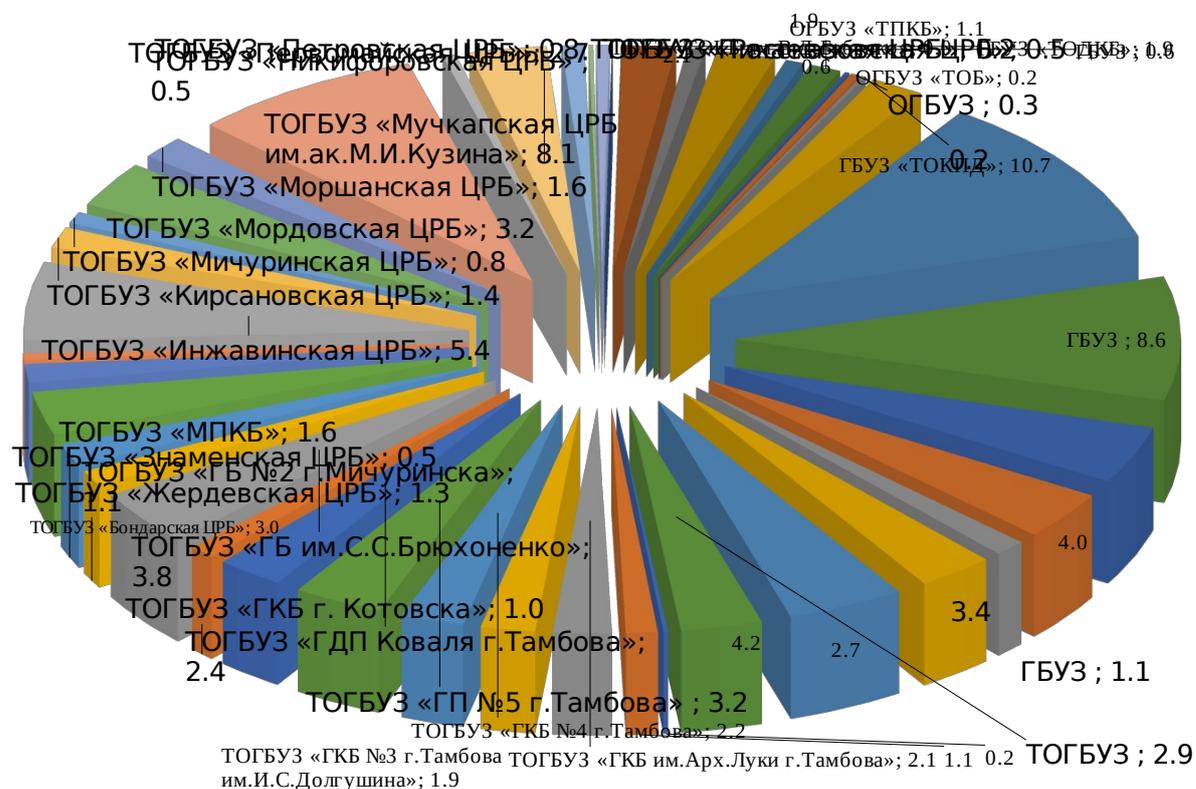


Обращения, касаемые качества оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения области, находятся на особом контроле.

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.

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



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 Староюрьевского 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.