**Справка о результатах рассмотрения обращений граждан в управлении здравоохранения области за 2022 год.**

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 г. | 2021 г. | 2022 | Динамика к 2021 г. |
| Общее количество обращений | 3286 | 3234 | 2947 | -9,73% |
| Доля коллективных обращений | 1,3% | 2,3% | 2,14% | -0,16% |
| Доля жалоб | 6,1% | 12,9% | 11,8% | -1,1% |

В 2022 году зарегистрировано 2947 обращений от жителей области, что на 9,73% меньше, чем в 2021 году (3234). Доля коллективных обращений уменьшилась на 0,16% и составила 2,14%. Количество жалоб в структуре обращений составило 11,8%, что на 1,1% меньше, чем в 2021 году.

Основные категории заявителей представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категории обратившихся  граждан | 2020 г. | | 2021 г. | | 2022 г. | | Динамика  к 2021 г. |
| Абс. | Абс. | Абс. | % | Абс. | % | % |
| Пенсионеры | 99 | 3 | 73 | 2,3 | 95 | 3,22 | +0,92 |
| Инвалиды | 153 | 4,7 | 106 | 3,3 | 161 | 5,46 | +2,16 |
| Многодетные и неполные семьи | 34 | 1 | 50 | 1,5 | 5 | 0,16 | -1,34 |
| Работающие | 30 | 0,9 | 38 | 1,2 | 35 | 1,2 | 0 |
| Учащиеся, студенты | 4 | 0,1 | 35 | 1,1 | 1 | 0,03 | -1,07 |
| Медицинские работники | 25 | 0,8 | 40 | 1,2 | 3 | 0,1 | -1,1 |
| Семьи с ребенком инвалидом | 20 | 0,6 | 25 | 0,8 | 18 | 0,6 | -0,2 |
| Другие категории | 207 | 6,3 | 130 | 4,0 | 115 | 3,9 | -0,1 |
| Без категорий | 2714 | 85,6 | 2737 | 84,6 | 2514 | 85,3 | +0,7 |

В структуре обращений по категории заявителей наибольшую активность проявляют наименее социально защищенные группы населения: инвалиды и пенсионеры. Доля обращений от указанных корреспондентов увеличилась на 3,08% по сравнению с 2021годом.

В структуре обращений за 2022 год лидируют вопросы, связанные с лекарственным обеспечением, их доля увеличилась в отчетном периоде на 4,01%, на втором месте вопросы качества оказания медицинской помощи (3,41%), на третьем - вопросы, связанные с организацией, оплаты и нормирования труда (0,93%).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер обращения | 2020 г. | 2021 г. | 2022 г. | Динамика к 2021 г. |
| Качество медицинской помощи | 846 (25,7%) | 220 (6,8%) | 301(10,21%) | +3,41 |
| Лекарственное обеспечение | 389 (11,8%) | 269 (8,3%) | 363(12,31%) | +4,01 |
| Направление на высокотехнологичную медицинскую помощь | 81 (2,5%) | 71 (2,2%) | 63 (2,13%) | -0,07 |
| Организация, оплата и нормирование труда | 166 (5,1%) | 34 (1,1%) | 60(2,03%) | +0,93 |
| Санаторно-курортное лечение, его стоимость, выделение льготных путевок | 16 (0,5%) | 12 (0,4%) | 0(0%) | -0,4 |
| Установление группы инвалидности. Вопросы медико-социальной экспертизы (МСЭ) | 88 (2,7%) | 124 (3,8%) | 79 (2,68%) | -1,12 |
| Прочие вопросы здравоохранения | 1374 (41,8%) | 2504 (77,4%) | 2081 (70,61%) | -6,79 |

Ежедневно специалисты управления здравоохранения области рассматривают обращения граждан, поступающих из различных источников — это и личные обращения, и письма, и сообщения на электронные почтовые ящики управления, а также обращения, адресованные президенту Российской Федерации, министру здравоохранения Российской Федерации, губернатору Тамбовской области, депутатам Государственной Думы, и обращения, поступившие на другие информационные порталы.

Электронный доступ на официальный сайт Управления обеспечивает возможность оперативного реагирования на поступающие обращения граждан, принимать незамедлительные меры к улучшению организации медицинской помощи, пресечению фактов нарушений служебной дисциплины.

На особом контроле находятся жалобы на качество оказания медицинской помощи в учреждениях здравоохранения области.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 г. | 2021 г. | 2022 г. |
| Общее количество обращений | 3286 | 3234 | 2947 |
| Вопросы качества оказания медицинской помощи т.ч. доля обоснованных обращений | 326 (9,9%) | 220 (6,8%) | 301(10,21%) |
| 90 (2,7%) | 73 (2,6%) | 55 (1,86%) |

Из 301 обращения по вопросам качества оказанной медицинской помощи, поступивших в управление здравоохранения области, за 2022 год, признаны обоснованными 55 обращения. Факты, указанные в 246 обращениях, на ненадлежащее качество оказанной медицинской помощи не подтвердились, заявителям даны необходимые разъяснения.

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

В работе с обращениями граждан применяются меры по повышению эффективности рассмотрения обращений. Со стороны специалистов усилилась исполнительская дисциплина, а также ответственность за качество подготовки письменных ответов самим гражданам.

При расчете количества обращений на 10 тысяч населения муниципального образования наименьшее количество обращений регистрируется от жителей Жердевского, Мичуринского, Мордовского, Пичаевского и Уваровского районов, а также от жителей г.Мичуринск.

Наиболее часто в 2022 году обращались жители Кирсановского, Рассказовского, Староюрьевского. Моршанского, Тамбовского районов и города Тамбов, Котовск.

По итогам проведенных проверок ЛПУ области по организации работы с обращениями граждан проведено совместное совещание с руководителями ЛПУ. 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.