

Приложение
к письму управления
здравоохранения области

Информационно-статистический обзор рассмотренных в III квартале 2018 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в управление здравоохранения Липецкой области, а также результатов рассмотрения и принятых мер.	
1	Количественные показатели
	<p>В управление здравоохранения Липецкой области за III квартал 2018 года поступило обращений во всех формах - 1502.</p> <p>Из них:</p> <p>- 812 обращений: в письменной форме - 385 обращений (47% от общего количества обращений), в устной форме – 32 (4% от общего количества обращений), в форме электронного документа - 395 (49% от общего количества обращений), из них через «Интернет приемную» (сайт управления здравоохранения) - 276 (70% от общего количества обращений поступивших в форме электронного документа). Количество повторных обращений – 190, коллективных - 7, анонимных обращений - 5, количество обращений поставленных на контроль - 231.</p> <p>- 35 запросов.</p> <p>- 655 сообщений.</p> <p>В том числе обращения направлялись из следующих источников:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Администрация Президента Российской Федерации -1 обращение.2. Главный федеральный инспектор по Липецкой области - 1 обращение.3. Липецкий областной совет депутатов -7 обращений.4. Администрация Липецкой области - 125 обращений.5. Органы прокуратуры - 27 обращений.6. Министерства и ведомства - 193 обращения.7. Общественные организации - 4 обращения. <p>Перечень самых актуальных вопросов с указанием кодов классификатора.</p> <p>Анализ содержания поступивших обращений свидетельствует о том, что в обращениях жители региона задавали вопросы, касающиеся:</p> <ol style="list-style-type: none">1) амбулаторно-поликлинической помощи - 186 обращений (23% от общего количества обращений, 0002.0014.0143.0413 - Организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях, 0002.0014.0143.0390- Лечение и оказание медицинской помощи),2) медицинского обеспечения детей и подростков - 160 обращений (19,7 % от общего количества обращений, 0002.0014.0143.0406 - Охрана здоровья детей, матери и ребенка; 0002.0014.0143.0407 - Оказание медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях; 0002.0014.0143.0408 - Качество оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях 0002.0014.0143.0409 - Организация оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях 0002.0014.0143.0410 - Качество оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях),3) лекарственного обеспечения - 85 обращений (10,4% от общего количества обращений, 0002.0014.0143.0420 лекарственное обеспечение),4) организации медицинской помощи в стационарах терапевтического профиля - 74 обращения (9 % от общего количества обращений, 0002.0014.0143.0391 - помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата

	<p>за лечение, пребывание в лечебных учреждениях, 0002.0014.0143.0415 - Организация оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях, 0002.0014.0143.0416 - Качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях),</p> <p>5) кадровых вопросов - 33 (4% от общего количества обращений, 0002.0014.0143.0437 - Переподготовка и повышение квалификации медицинских работников, 0002.0006.0065.0254 - Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров).</p> <p>По поставленным в обращениях вопросам приняты меры: Дан ответ по существу поставленного в обращении вопроса: - поддержано - 19 (2% от общего количества), - разъяснено - 572 (70 % от общего количества), - не поддержано - 2 обращения, - направлено по компетенции – 27 (4% от общего количества) - оставлено без ответа автору 6 (1% от общего количества), -находится на рассмотрении 186 (23% от общего количества),</p> <p>В ведении управления здравоохранения Липецкой области 66 подведомственных учреждений. Количество поступивших обращений в подведомственные учреждения составило (обращений, сообщений и запросов) - 2733.</p> <p>Из них обращений: 1185 За отчетный период в подведомственные медицинские организации поступило: в письменной форме - 430 обращений (из них в форме электронного документа– 105), в устной форме - 755 .</p> <p>Результаты рассмотрения обращений в письменной форме: Поддержано- 49 (4,1% от общего количества обращений) Поддержано, в том числе меры приняты – 29 (2,4% от общего количества обращений) Разъяснено – 776 (65,5% от общего количества обращений) Не поддержано - 0 Направлено по компетенции – 0 Дан ответ автору – 229 (19,3% от общего количества обращений) Оставлено без ответа автору – 63 (5,3% от общего количества обращений) Находится на рассмотрении – 39 (3,3% от общего количества обращений)</p> <p>Запросы 1220 Сообщения - 328</p>
2	<p>Вопросы, предоставляющие для заявителей наибольший интерес.</p>
	<p>Распределение обращений по месту жительства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. г. Липецк- 65% 2. г. Елец- 10,6% 3. Грязинский район - 3,1% 4. Липецкий район - 2,9% 5. Тербунский, Воловский районы– 1,9% 6. Краснинский район – 1,8% 7. Лебедянский район- 1,5% 8. Задонский район – 1,5% 9. Добринский район – 1,4% 10. Данковский район - 1,3% 11. Усманский район – 1,3% 12. Долгоруковский район – 1,2% 13. Лев-Толстовский район – 1,1% 14. Измайловский район – 1%

	<p>15. Хлевенский район – 1%</p> <p>16. Чаплыгинский район - 1 %</p> <p>17. Елецкий район – 0,9%</p> <p>18. Добринский район – 0,8%</p> <p>19. Становлянский район - 0,8%</p>																								
	<p>Рейтинг вопросов:</p> <p>1. 0002.0014.0143.0390 Лечение и оказание медицинской помощи - 429 (21.5% от общего количества).</p> <p>2. 0002.0014.0143.0406 Охрана здоровья детей, матери и ребенка -170 (8,5% от общего количества).</p> <p>3. 0002.0014.0143.0389 Работа медицинских учреждений и их сотрудников – 151 (7,6% от общего количества).</p> <p>4. 0002.0014.0143.0420 Лекарственное обеспечение – 134 (6,7% от общего количества).</p> <p>5. 0002.0014.0143.0413 Организация оказания медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях - 126 (6,3% от общего количества).</p> <p>6. 0002.0014.0143.0403 Развитие здравоохранения - 98 (4,9% от общего количества).</p> <p>7. 0002.0014.0143.0407 Оказание медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях – 96 (4,8% от общего количества).</p> <p>8. 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организации, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров 60 (3% от общего количества).</p> <p>9. 0002.0014.0143.0400 Отношение к больным и их родственникам – 48 (2,4% от общего количества).</p> <p>10.0002.0007.0070.0281 Установление группы инвалидности, в том числе связанной с пребыванием на фронте. Вопросы медико-социальной экспертизы. – 40 (2% от общего количества).</p>																								
3	<p align="center">Общественные инициативы</p> <p align="center">За данный период на «Портал неравнодушных» внесено обсуждений:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№п\п</th> <th>Идея</th> <th>Дата публикации</th> <th>Число участников</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Разрешить продажу табачных изделий только в аптеках, как средство для зависимых от курения.</td> <td>30.07.2018- 30.08. 018</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Открыть на базе городской детской больницы на улице Ленина детский травмпункт.</td> <td>10.08.2018- 10.09.2018</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>День диспансеризации для детей в школах.</td> <td>14.08.2018- 14.09.2018</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Благоустройство территории больниц.</td> <td>29.08.2018- 28.09.2018</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Увеличить время посещения больных в вечернее время.</td> <td>29.08.2018- 28.09.2018</td> <td>121</td> </tr> </tbody> </table> <p>Данные идеи не были поддержаны достаточным количеством голосов для передачи их на рассмотрение.</p> <p>Общественных инициатив граждан Липецкой области, размещенных на интернет ресурсе «Российская общественная инициатива», относящихся к компетенции управления здравоохранения Липецкой области нет, открытых голосований нет.</p>	№п\п	Идея	Дата публикации	Число участников	1	Разрешить продажу табачных изделий только в аптеках, как средство для зависимых от курения.	30.07.2018- 30.08. 018	67	2	Открыть на базе городской детской больницы на улице Ленина детский травмпункт.	10.08.2018- 10.09.2018	197	3	День диспансеризации для детей в школах.	14.08.2018- 14.09.2018	73	4	Благоустройство территории больниц.	29.08.2018- 28.09.2018	49	5	Увеличить время посещения больных в вечернее время.	29.08.2018- 28.09.2018	121
№п\п	Идея	Дата публикации	Число участников																						
1	Разрешить продажу табачных изделий только в аптеках, как средство для зависимых от курения.	30.07.2018- 30.08. 018	67																						
2	Открыть на базе городской детской больницы на улице Ленина детский травмпункт.	10.08.2018- 10.09.2018	197																						
3	День диспансеризации для детей в школах.	14.08.2018- 14.09.2018	73																						
4	Благоустройство территории больниц.	29.08.2018- 28.09.2018	49																						
5	Увеличить время посещения больных в вечернее время.	29.08.2018- 28.09.2018	121																						

4.	<p>Анализ мер, принятых по обращениям и инициативам, за отчетный период</p> <p>С учетом проведенного анализа работы с обращениями граждан управление здравоохранения ставит перед собой следующие задачи по совершенствованию и повышению эффективности работы с обращениями граждан:</p> <p>1. Неукоснительно соблюдать требования действующего законодательства при рассмотрении обращений граждан, принимать исчерпывающие меры по решению поставленных в обращениях вопросов. Проводить анализ поступивших обращений граждан, особое внимание уделять вопросам, поставленным в коллективных обращениях.</p> <p>2. Проводить разъяснительную работу с гражданами (в медицинских организациях, в средствах массовой информации и т.д.) по вопросам организации оказания медицинской помощи, перспективах развития системы здравоохранения, планируемых изменениях в организации оказания медицинской помощи.</p> <p>3. Главным врачам медицинских организаций:</p> <p>3.1 Обеспечить оперативное решение вопросов по оказанию медицинской помощи непосредственно в медицинской организации. С этой целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставить гражданам необходимую информацию о возможных путях решения вопросов по оказанию медицинской помощи, разместить на стендах: график личного приема граждан руководителем медицинской организации, информацию о часах приема, ФИО, должности, номере кабинета дежурного администратора; сведения о порядке обращения пациентов к должностным лицам медицинской организации, о местонахождении книги отзывов, о работе «Горячих линий», контактную информацию о вышестоящих органах здравоохранения. - предусмотреть работу ответственного дежурного администратора в учреждении здравоохранения в течение рабочего дня; - довести до сведения всех сотрудников медицинских организаций порядок разрешения конфликтных ситуаций с пациентами, вопросы организации работы с обращениями граждан в подведомственном учреждении; <p>3.2. Обеспечить ежеквартальный анализ: обращений граждан, поступивших в учреждение здравоохранения, причин, побудивших граждан обратиться, принятых мер по предупреждению причин и условий, вызывающих жалобы населения. Итоги работы с обращениями граждан учитывать при оценке работы сотрудников.</p> <p>3.3. Принять дополнительные меры по предупреждению нарушений персоналом принципов медицинской этики и деонтологии.</p>
5.	<p style="text-align: center;">Данные счетчика обращений</p> <p>По состоянию на 30.09.2018 года на официальном сайте управления здравоохранения Липецкой области http://uzalo48.lipetsk.ru согласно данным счетчика обращений:</p> <p>Количество посещений сайта - 203946 Количество посещений «Интернет приемной» - 4536 Количество отправленных обращений через « Интернет приемную» - 276</p>
6.	<p>Дата размещения: 03.10.2018</p>

Информационно–статистический обзор рассмотренных в III квартале 2018 года сообщений граждан, адресованных в управление здравоохранения Липецкой области, а также результатов рассмотрения и принятых мер.

Прием сообщений граждан осуществляется по телефону «горячей линии» управления здравоохранения Липецкой области 8(4742) 90-05-53, пн.,вт,ср.,чт.,пт. 10:00-12:00;14:00-16:00

За период с 01.07.2018 по 30.09.2018 на телефон «горячей линии» управления здравоохранения области поступило 578 сообщений, на «горячие линии» подведомственных медицинских учреждений 328 сообщений. Сообщения, поступившие в качестве электронного документа, рассматривались как обращения и по результатам их рассмотрения направлялись ответы в установленные законодательством сроки.

Более половины сообщений имели информационно-справочный характер, касающийся организации работы медицинских организаций и качества оказания медицинской помощи населению Липецкой области.

Все сообщения граждан, связанные с организацией медицинской помощи (очереди в поликлинику, запись больных на прием к специалистам, запись через электронную регистратуру, графики работы врачей - специалистов, вопросы госпитализации пациентов, лекарственного обеспечения и т.д.) были приняты к рассмотрению и во всех случаях гражданам были даны соответствующие разъяснения или рекомендации.

Оставленных без внимания сообщений граждан на «горячую линию» за отчетный период не было.

Дата размещения на официальном сайте: 03.10.2018

Отчет подготовил(а): старший специалист ООМПВН Щукина М.В. 8(4742) 23-80-98