

Анализ рассмотрения обращений граждан за 2018 год.

1. Анализ показателей деятельности за 2018г. в сравнении с аналогичным за 2017г.

Население Зерноградского района в 2018 году составляет – 53707 человек, в том числе дети от 0 до 17 лет – 11282 человек.

При изучении демографических показателей района **рождаемость** (на 1000 населения) составила в 2018г. – 9,98, в 2017г. составила - 10,65, в 2016г. составила - 12.88, что ниже среднего по районам (10.01) на (- 0,03).

Общая смертность (на 1000 населения) в 2018г. составила – 14,21, в 2017г. составила – 15,92, в 2016г. составила – 15.2.

Естественного прироста населения в Зерноградском районе нет, убыль населения в 2018г. составила - (-4,79), в 2017г. составила - (-5.27), в 2016г. составила - (-2.4) средний по районам показатель в 2017 году - (-4,31), тенденция убыли населения по району выше среднего показателя по районам области.

Родилось в 2018г. в Зерноградском районе 533ребенка.

Младенческая смертность в целом по району в 2018г. составила- 1,88, в 2017г. составила – 6,99, в 2016г. составила-11,4, что ниже среднего показателя по районам в 2017 году – 8,19 на (6,31).

МЕДИЦИНСКИЕ КАДРЫ.

В службе здравоохранения района **работают 91 врачей**, включая специалистов с высшим немедицинским образованием (в 2017г.-94, в 2016г.-94) и средних медработников — 397, (в 2017г. – 305, в 2016г. – 320).

Обеспеченность на 10000 населения:

- врачами – 17,13 (в 2017г. – 18,07, в 2016г. – 17,49);
- средними медработниками – 55,91 (в 2017г. – 57,56, в 2016г. – 60,48).

Укомплектованность штатных должностей составляет:

- врачами – 64,34 (в 2017г. – 69,72, в 2016г. – 67,49);
- средними медработниками – 62,93 (в 2017г. – 65,73, в 2016г. – 67,87).

Аттестационную категорию в 2018 году имеют:

- врачи – 20,45, (в 2017г. – 22,34%, в 2016г. - 25.6%)
- средние медработники – 72,26 (в 2017г. – 76,07 %, в 2016г. – 76,56%)

Не учились более 5 лет:

- врачи – 2018г. – 0, в 2017г. – 1,06, в 2016г. – 1, в 2015г.);

- средние медработники – в 2018г. – 0,34 (в 2017г. – 0, в 2016г. – 3 %), 1 мед.работник находится в декретном отпуске.

Число выданных целевых направлений в Рост ГМУ – 13, поступил – 1 человек. В 2018 году после окончания клинической интернатуры и ординатуры в МБУЗ «Зерноградская ЦРБ» были трудоустроены: врач-невролог, врач-педиатр, врач-педиатр, врач акушер-гинеколог.

СЕТЬ ЛПУ

По структуре ЛПУ Зерноградского района функционирует всего - 312 коек, в том числе 262 круглосуточного стационара, 50 дневного пребывания, 65 коек отделения сестринского ухода, кроме того 30 мест дневного стационара при амбулатории.

Структура муниципальных учреждений здравоохранения Зерноградского района представлена Центральной районной больницей, Мечетинской районной больницей, 7 врачебными амбулаториями, 31 ФАПами., 3 отделения сестринского ухода.

ПОЛИКЛИНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Количество посещений на одного жителя в поликлинику составило в 2018г.- 6.48 , (в 2017г. – 6,53 в 2016г. -6,08), при среднем районном показателе в 2017 году- 6.82.

Функция врачебной должности в 2018 году увеличилась до -5628,76 (в 2017г.- 4761, в 2016г.- 4086), что ниже среднего районного показателя в 2017 году – 6198,24.

Охват профилактическими осмотрами в 2018г.-100%, в 2017г.- 100%, в 2016г. -100 %, что выше среднего районного показателя – 97.99%.

Так же в 2018году была проведена **диспансеризация взрослого населения** Зерноградского района из 7155 подлежащих прошли 100%, 7155 осмотрено на 1 этапе, на 2-этапе осмотрено – 1140 человек (100%).

В 2017 году отмечается снижение **заболеваемости** населения района в 2018г. –1030,1 (2017г.-1041,8, в 2016г. – 1031,3), также отмечается повышение **болезненности** в 2018г.-2150 (в 2017г.-2133,5, в 2016г.- 1877,7) на 1000 населения.

Показатели работы вспомогательных подразделений свидетельствуют об их достаточно высокой нагрузке. Так, на 100 посещений в поликлинике пришлось:
- рентген-исследований – 4,6, при среднем по районам показатель в 2017 году–4,8;

- физиопроцедур – 25,4, при среднем по районам показатель в 2017 году – 31,1;
- показатель функциональных исследований составил 10,2, при среднем по районам в 2017 году – 10,4.

Число абортов на 1000 женщин фертильного возраста уменьшилось и составило в 2018г.-13,69 (в 2017г.-14.7, в 2016г.- 18.8) на 1000 женщин фертильного возраста.

Отмечается рост показателя заболеваемости новообразованиями на 100 тысяч населения в 2018г.- 365,17, в 2017г.- 361,2, в 2016г.- 324.6.

Отмечается снижение смертности от злокачественных новообразований на 100 тысяч населения в 2018г.-112,36, в 2017г.-124,74 в 2016г.-121.7.

Отмечается снижение заболеваемости туберкулезом, в отчетном году составила – 14,98 на 100 тысяч населения (в 2017г.- 39,1, в 2016г.- 31.3 на 100тысяч населения), при среднерайонном в 2017году – 33.43 на 100 тысяч населения.

В Зерноградском районе **отмечается** снижение смертность от туберкулеза в 2018г.- 13.11 (в 2017г. составила - 22.34, в 2016 -12.9, на 100 тысяч населения).

Для обеспечения соответствующего уровня медицинской помощи сельскому населению работали **выездные бригады** специалистов ЦРБ, РБ.

В течение 2018 года состоялось 178 выездов специалистов в амбулатории, ФАПы, школы и ДДУ района, осмотрено 9809 человек.

СТАЦИОНАРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

В отчетном году работа **круглосуточной койки по району в 2018г. составило-291**, в 2017г. составила- 308.03, в 2016г. составила - 298.8, при средней длительности пребывания больного на койке -8,56, (в 2017.-8.5,в 2016г. – 10,1).

Больничная летальность в 2018г. составила-1.95, в 2017 году составила- 1.5, в 2016г. – 1.2 %.

В 2018 году проведено операций -1420 (в 2017.1415, в 2016г. — 1426), при этом **послеоперационная летальность составила -1,56** (в 2017г.-0,5, в 2016г. - 0.3%).

Послеоперационные осложнения составили в 2018г.-0,21, (в 2017г.- 0,2%, в 2016г. — 0.07 %), процент хирургической активности составил в 2018г.44,07 (в 2017г.- 41.0 8, в 2016г.- 41.07 %).

МБУЗ «Зерноградская ЦРБ» за 2018г.

Отчет о работе с обращениями граждан в соответствии с Приложением №1

№	Содержание	2017	2018
1.	Поступило обращений, всего	60	72
	«устных»	10	8
	«горячая линия»	38	9
	Письменных, из которых	12	55
	От граждан	57	71
	Из вышестоящих федеральных органов власти	0	0
	Правительство РО	1	0
	От депутатов	1	0
	Из следственных органов, прокуратуры	1	1
2.	Количество коллективных обращений	2	4
	Количество проведенных встреч с заявителями	9	17
3.	Количество обоснованных жалоб	1	3
4.	Принято граждан на приеме заместителем Главы муниципального образования	5	5
5.	Принято граждан на приеме главным врачом медицинской организации	10	21
6.	Структура обращений - Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам: (тематического классификатора системы	-	-

«Дело»)

-Лечение и оказание медицинской помощи	15	15
-качество оказания медицинской помощи	14	17
-Лекарственное обеспечение	2	10
-Решения Главного бюро медико-социальной экспертизы (ГБ МСЭ)	0	0
-Работа медицинский учреждений и их родственников	1	1
-Вопросы высокотехнологичной медицинской помощи	1	0
- Санаторно-курортное лечение	0	4
-Служба скорой и неотложной медицинской помощи	0	0
-Заккрытие медицинских учреждений	3	3
-Психоневрологические диспансеры (ПНД)	1	0
-Отношение к больным и их родственникам	0	0
-иные вопросы	23	22

Главный врач

МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»

Н.Г. Кучерова

Информация о медицинской организации в соответствии с Приложением №2

Наименование лечебного учреждения	<u>МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»</u>
Адрес:	РО, Зерноградский район, г. Зерноград, ул. Чкалова 30
ИНН/ОГРН	6111007348/1026100956640
Главный врач, телефон рабочий и мобильный	Кучерова Наталья Геннадьевна, телефон рабочий- 88635941268, моб.- 89281728513.
Ответственный за рассмотрение обращений граждан, телефон рабочий и мобильный	Бахмудова Каримат.Сайгимагомедовна т. 88635941-8-75, моб. - 89612912936

Обоснованные жалобы согласно форме

№ п/п	ФИО заявителя	Принятые меры
1.	Савченко В.Ю.	Объявлен выговор
2.	Тукаев Р.Р.	Объявлено замечание
3.	Чефонова С.Н.	Объявлено замечание
4.	Костенко А.А.	Объявлен выговор

Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законом ФЗ №59-ФЗ от 02.05.2008 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Количество посетителей, принятых главным врачом по личным вопросам в 2018 году —21 человек. Содержание устных обращений занесены в карточки личного приема граждан, ответы даны с согласия граждан устно в ходе личного приема.

В ходе рассмотрения обращений граждан было проведено -17 встреч с заявителями.

Количество проведенных встреч с населением в ходе рассмотрения коллективных обращений – 4.

Анализ причин обращения граждан проводился ежеквартально и рассматривался на заседаниях медицинских советов и расширенных планерных совещаниях.

Причины обращений	2017г.		2018г.	
	абс. ц.	на 100000 населения	абс. ц.	на 100000 населения
Всего:	60	113,5	72	134,0
По льготному лекарственному обеспечению, в т.ч. изделиями медицинского назначения.	2	3,3	10	13,3
Оформление группы инвалидности.	2	3,3	2	2,6
Открытие дополнительных структурных подразделений ЛПУ, санитарно-техническое состояние ЛПУ или их структурных подразделений.	3	5,0	3	4,0
Нарушение правил деонтологии со стороны медработников	2	3,7	1	1,3
Содействие в получении направления на МСЭ	2	3,7	5	6,6
обоснованные жалобы	1	1,8	4	7,4

Количество обращений граждан Зерноградского р-на в 2018 году в сравнении с 2017 годом на 100000 населения увеличился, что частично связано с уменьшением численности населения Зерноградского района с 54210 человека в 2017 году до 53707 человек в 2018 году, снижение количества жалоб по льготному лекарственному обеспечению, изделиями медицинского назначения, очереди в регистратуре.

В целях снижения количества обращений граждан проводится разъяснительная работа: на планерных совещаниях и медицинских советах, заслушивается анализ работы с обращениями граждан, подробно рассматриваются вопросы, по поводу которых наибольшее количество обращений граждан. Так же

руководители структурных подразделений знакомят весь медицинский персонал с результатами проводимых совещаний и расширенных планерок. В средствах массовой информации публикуются данные по условиям проведения различных видов медицинских осмотров и диспансеризации, по дополнительному лекарственному обеспечению, о реализации плана мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности качеством медицинского обслуживания населения Зерноградского района и другое, о реализации муниципальной долгосрочной целевой программы «Развитие здравоохранения» Зерноградского района.

В течение 2018 года продолжал свою реализацию план мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в Зерноградском районе, так же разработана и реализовался «Комплексный план межведомственного взаимодействия по улучшению значений показателей дорожной карты здравоохранения» за 2018 г., с целью улучшения качества оказания медицинской помощи населению Зерноградского района.

Работа горячей линии налажена, тел. «горячей линии»: 88635942101, 88635941875, 88635941268.

Работа в системе «Дело» в МБУЗ «Зерноградская ЦРБ» налажена, имеется официальный сайт учреждения в сети интернет www.zernograd-crb.ru. На официальном сайте учреждения в сети интернет размещена информация, предусмотренной Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов самоуправления», а также имеется форма для ввода для обращений соответствующий Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», анализа работы по рассмотрению обращений граждан, графика приема заявителей администрацией ЛПУ.

Прием граждан первым заместителем главы администрации Зерноградского района

Дата приема	Количество человек	Тема обращения	Решение вопроса
26.01.2018	1	По вопросу санаторно-курортного лечения	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
02.02.2018	1	О медицинском обслуживании -	Даны разъяснения по существу заданных

		вызов врача-специалиста в поселение	вопросов
02.02.2018	1	о ремонте здания амбулатории х. 2-Россошинский	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
05.02.2018	1	Выделение медсестры в детский сад "Колобок" на ставку	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
12.02.2018	1	когда будет огорожена амбулатория в х. Гуляй-Борисовка. Скорая мед. помощь не выезжает ночью (один водитель).	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
14.02.2018	1	о лечении ребенка - не уточнен диагноз	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
26.02.2018	1	О помощи в лечении сына, материальная помощь	Даны разъяснения
07.03.2018	1	По вопросу медицинского обслуживания	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
13.03.2018	1	О неоказании надлежащей медицинской помощи	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
06.04.2018	1	По вопросу медицинского обслуживания	Даны разъяснения по существу заданных вопросов

19.04.2018	1	по вопросу обеспечения донского сестринского ухода	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
19.04.2018	1	По вопросу оказания экстренной медицинской помощи	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
27.04.2018	1	По вопросу оказания медицинской помощи	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
17.07.2018	1	по вопросу выделения автомобиля скорой помощи, автомобиль который есть в поселении в неисправном состоянии	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
27.08.2018	1	по вопросу получения бесплатного сахароснижающего препарата	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
18.10.2018	1	по вопросу ремонта стоматологического отделения	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
15.11.2018	1	по вопросу приобретения автомобиля скорой помощи	Даны разъяснения по существу заданных вопросов

20.11.2018	1	о предоставлении бесплатных лекарственных средств	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
21.11.2018	1	в Г-Борисовской амбулатории жителям не делают мелкие хирургические операции	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
23.11.2018	1	по вопросу отсутствия лекарственных средств в ФАП 1-й Россошинский	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
23.11.2018	1	по вопросу неудовлетворительного состояния автомобилей скорой помощи в х. Россошинский и с. Светлоречное	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
23.11.2018	1	по вопросу выделения автомобиля скорой помощи в ст. Мечетинской	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
26.11.2018	1	по вопросу отсутствия врача в амбулатории	Даны разъяснения по существу заданных вопросов
28.11.2018	1	по вопросу приобретения автомобиля скорой помощи	Даны разъяснения по существу заданных вопросов

Прием граждан главным врачом МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»

Дата приема	Количество человек	Тема обращения	Решение вопроса
24.01.18г.	2	По заполнению формы на ВК в г. Ростов-на-Дону ребенку-инвалиду	Извещение заполнено и отправлено электронной почтой в фармоконадзор РО 26.01.18г.
24.01.18г.	1	О лечении сына в терапевтическом отделении	25.01.18г. Пациент консультирован специалистом по санавиации Петручик С.С.
14.02.18г.	1	О прохождении ординатуры сына Абдулаева Т.Я.	Отложено до 19.02.18г. Посетитель на прием не явился
21.02.18г.	1	По вопросу назначения платных анализов при прохождении диспансеризации	Пациентка осмотрена и проконсультирована. Проведено лечение в полном объеме согласно заболеванию .
12.03.18г.	1	По вопросу закрытия больничного листа в детской поликлинике	Даны разъяснения
21.03.18г.	1	По вопросу медицинского обслуживания в поликлинике ЦРБ	Даны разъяснения, по существу заданных вопросов
22.03.18г.	1	По вопросу выдачи амбулаторной	В ходе беседы даны разъяснения, нарушений не

		карты и выписке рецептов	выявлено
03.05.18г.	1	О лекарственном обеспечении	Пациенту дано направление в ОКБ №2 , для решения вопроса о назначении инсулина
21.05.18г.	1	По оформлению группы инвалидности и мед. обеспечении	Рекомендовано обратиться в кардиологический центр для консультации.
21.06.18г.	1	По вопросу целевого направления	Даны разъяснения по исполнению обязательств перед ЦРБ, договору на обучение в целевой бюджетной ординатуре.
06.07.18г.	1	По вопросу лечения и перевода с х/о в г. , Ростов-на-Дону	Пациенту в переводе в областное ЛПУ отказано.
27.08.18г.	1	По вопросу лечения суставов	Даны разъяснения, пациент направлен к врачу-травматологу для решения вопроса о ВМП
27.08.18г	1	По вопросу очередей в регистратуре	Даны разъяснения , не работала система РС ЕГИСЗ, в связи с чем образовалась очередь
11.10.18г.	1	По поводу получения квоты на оперативное	Пациентка направлена к лор-врачу для оформления

		лечение в ОКДЦ	направления
11.1.18г.	1	По вопросу прохождения практики в ЦРБ	11.10.18г. Подготовлен договор на прохождение практики
12.11.18г.	1	По вопросу лечения сына у врача-невролога	Дано направление в РОКБ для решения вопроса о МСЭ
19.11.18г.	1	По вопросу лечения инвалида детства	В лечении не нуждается, нуждается в уходе. Рекомендовано обратиться в Управление соц. защиты.
06.12.18г.	1	По вопросу лечения и оформления на инвалидность	Рекомендовано обратиться в ЛПУ г. Москвы для получения консультации, даны разъяснения по инвалидности

Главный врач

МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»

Н.Г. Кучерова