

Министерство здравоохранения  
Ростовской области  
Заведующей сектором работы  
с обращениями граждан  
Е.П. Яковенко

**Администрация МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» предоставляет информацию о результатах работы за 2020 год:**

- 1) **Показатели деятельности** МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» за 2020 год, в сравнении с аналогичными показателями за 2019год, 2018 год - прилагаются.
- 2) **Копия действующей структуры**- прилагается. В связи с ситуацией по новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в районе открыт моногоспиталь для лечения больных с коронавирусной инфекцией. Согласно временной структуре МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» от 11.12.2020 года внесены следующие изменения:

8 детских инфекционных коек - перепрофилированы во взрослые инфекционные койки;

из 10 педиатрических коек – 5 перепрофилированы во взрослые инфекционные койки;

из 10 гинекологических коек- 5 перепрофилированы во взрослые инфекционные койки.

Таким образом открыто инфекционное отделение для больных с подтвержденным диагнозом COVID-19 или с подозрением на новую коронавирусную инфекцию-на 25 коек на базе инфекционного и педиатрического отделений.

Приложением №1

- 3) **Отчет о работе с обращениями граждан, поступивших в МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»**  
(наименование медицинской организации)  
**за 2020г.**

№ п/п	содержание	2018	2019	2020
1.	<b>Поступило письменных обращений, всего</b>	23	20	21
	из которых:			
	непосредственно от граждан	6	8	2
	из вышестоящих органов власти	16	12	19
	из следственных органов, прокуратуры	1	0	0
2.	<b>Поступило на телефон «горячей линии», всего</b>	2	3	2

	- из которых по вопросам связанным с COVID-19	0	0	1
<b>3.</b>	Количество коллективных обращений	1	0	0
	-количество проведенных встреч с заявителями	1	0	0
<b>4.</b>	Количество обоснованных жалоб	0	1	0
<b>5.</b>	<b>Принято граждан на приеме заместителем Главы муниципального образования</b>	9	8	6
<b>6.</b>	<b>Принято граждан на приеме главным врачом медицинской организации</b>	44	35	34
<b>7.</b>	<b>Структура обращений - Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам: ( тематического классификатора системы «Дело»)</b>			
	- Лечение и оказание медицинской помощи	9	10	5
	- Качество оказания медицинской помощи	4	7	1
	- Лекарственное обеспечение	15	13	1
	- Решения Главного бюро медико-социальной экспертизы (ГБ МСЭ)	4	8	1
	- Работа медицинских учреждений и их сотрудников	2	3	2
	- Вопросы высокотехнологичной медицинской помощи	2	8	1
	- Санаторно-курортное лечение	2	5	1
	- Служба скорой и неотложной медицинской помощи	1	0	1
	- Закрытие медицинских учреждений	2	0	2
	- Психоневрологические диспансеры (ПНД).	0	0	0
	- Отношение к больным и их родственникам	0	1	0
	- иные вопросы в т. ч связанные с COVID-19	13	6	8

Приложение №2

4) **Информация о медицинской организации.**

Наименование лечебного учреждения	МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»
Адрес:	346200, Ростовская область, Кашарский район , сл.Кашары, ул. Октябрьская, д.6
ИНН/ОГРН	6115005207/1026101110771
И.о.главного врача телефон рабочий и мобильный	Павленко Зинаида Васильевна 88638821493 мобильный 89034037724
Ответственный за рассмотрение обращений граждан телефон рабочий и мобильный	Курдин Алексей Александрович зам.главного врача по

	медицинской части 89289651813
--	----------------------------------

5) **Обоснованных жалоб** в Кашарском районе в 2020 году не зарегистрировано.

6) **Анализ причин обращений граждан**, а также предложения по оптимизации данного направления деятельности.

При анализе обращений граждан выявлено, что общее количество письменных обращений в 2020 году уменьшился с 68 в 2019 году до 63 за 2020 год. Все обращения рассмотрены, результаты доведены до заявителей.

7) **Работа, направленная на повышение удовлетворенности граждан** организацией и качеством медицинского обслуживания.

В Кашарского района имеется план мероприятий, направленных на повышение удовлетворённости населения качеством медицинской помощи и уменьшения количества жалоб.

Регулярно проводились **встречи Главы Администрации района** и главного врача МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» с население района по вопросам лекарственного и медицинского обслуживания населения, состоялось 5 встреч.

За 2020 год количество встреч уменьшилось в связи с ситуацией по коронавирусу.

В Администрации района проводятся **круглые столы** по вопросам медицинского и лекарственного обеспечения населения с представителями общественных организаций, за 2020 год проведено - 2 круглых стола.

Проводится работа с общественными ветеранскими организациями по разъяснению лекарственного и медицинского обслуживания.

В 2020 году состоялась – **1 встреча с участниками ВОВ** и вдовами, умерших участников войны.

Проводятся социологические опросы отношения населения к качеству медицинской помощи, путем раздачи анкет больным в стационарах и поликлинике. За 2020 год проведено – 4 опроса, последний опрос проведен 27 декабря, который показал, 84% из опрошенных- удовлетворены качеством оказания медицинской помощи (623 человека из 745 опрошенных- за 2020 год).

Регулярно (ежеквартально) на Медицинском совете МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» заслушиваются вопросы улучшения качества оказываемой медицинской помощи населению района.

В местной газете «Слава труду» освещаются вопросы оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения населения района, в 2020 году опубликовано – 18 статей.

8) В МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» **функционирует «горячая линия»** по вопросам, касающихся предоставления медицинских услуг (88638821423). Регистрация обращений на телефон «горячей линии» проводится в журнале обращений граждан. По обращениям на телефон «горячей линии» меры принимаются безотлагательно, с учетом характера поставленных вопросов.

9) **Работа Call-центров МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» для оказания медицинской помощи в том числе экстренной.**

Медицинская организация	Номер телефона	Режим работы	Количество операторов	Среднее количество звонков в сутки	Среднее время ожидания вызова	Максимальное время ожидания вызова	Дополнительная информация
МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»	88638821221	С7-00 до 16-00	3	30	В течении минуты	-	-
	88638821220	круглосуточно	1 (в смену)	15	В течении минуты	-	-

10) Адрес сайта МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»: больница-кашары.рф. На сайте размещена информация, предусмотренная Федеральным законом от 09.02.2009г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов самоуправления».

На официальном сайте ЦРБ размещен график приема заявителей администрацией ЛПУ, администрацией района, а также анализ работы по рассмотрению обращений граждан за 2019 год.

11) **Наличие аккаунтов в социальных сетях**

Медицинская организация	Адрес ссылки					ФИО, контактный телефон ответственного исполнителя	Частота размещения публикаций в неделю
	«Instagram»	«Вконтакте»	«Одноклассники»	«Twitter»	«Facebook»		
МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»	+	-	-	-	-	Курдин Алексей Александрович 89289651813	Еженедельно.

12) Кабинет на платформе обратной связи (ПОС)- имеется.

Ответственный исполнитель за рассмотрение обращений граждан через ПОС				Дополнительная информация
ФИО	Контактный телефон	Электронная почта для связи	Пройдена авторизация кабинета через портал (госуслуги)	
Григорьев Владимир Валерьевич	89518494511	hospital@kashary.donpac.ru	да	-

**13) Прием граждан заместителем главы Администрации по социальным вопросам И.Е. Удовицким.**

№ п/п	Дата приема	Количество человек	Тема обращения	Решение вопроса
1	22.01.2020г 18.03.2020г 07.10.2020г	3	О предоставлении транспорта для доставки больных в РОКБ, ОКБ № 2 и в ст. Вешенской на МСЭК	Администрацией района предоставлен транспорт для транспортировки больной в РОКБ, в г. Ростова-на-Дону, ОКБ №2 и ст. Вешенскую.
2	05.02.2020г 11.11.2020г 02.12.2020г	3	Об оказании материальной помощи на высокочатное обследование и приобретение дорогостоящих лекарственных средств, не входящих в список ЖНЛВН.	Оказана материальная помощь через УСЗН

**14) Прием граждан главным врачом МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» З.В.Павленко**

№ п/п	Дата приема	Количество человек	Тема обращения	Решение вопроса
1	17.02.2020г 16.03.2020г 05.10.2020г	3	О льготном лекарственном обеспечении граждан	Больные проконсультированы по вопросам льготного обеспечения лекарственными препаратами. Ознакомлены со списком ЖНЛВН. Препаратами из перечня больные обеспечены полностью.
2	04.06.2020г	1	О получении целевого направления для поступления в медицинский университет	Оформлено ходатайство для получения целевого направления.
3	20.01.2020г 08.10.2020г 19.11.2020г	3	О получении путевок для долечивания в Вешенский санаторий и физиотерапевтической лечебнице в г. Таганроге и г. Новошахтинске.	В поликлинике больные поставлены в очередь на получение путевки в физиотерапевтические лечебницы и санаторий Вешенский.
4	30.01.2020г	2	По поводу транспортирования	Все обратившиеся

	20.02.2020г		больных в областные ЛПУ и на постоянное место жительства в другие территории.	были доставлены на консультацию и стационарное лечение санитарным транспортом
5	09.07.2020г 10.08.2020г	2	О трудоустройстве медицинских сестер в ЦРБ	Трудоустроено в ЛПУ: 2 медицинские сестры.
6	26.03.2020г 23.11.2020г	2	Об оказании содействия в направлении на РОКБ и ОДКБ для решения вопроса о ВМП.	Проведена беседа, больные направлены на дополнительное обследование в областные учреждения для решения вопроса о необходимости ВМП.
7	18.05.2020г 28.05.2020г 15.06.2020г 25.06.2020г 23.07.2020г 03.09.2020г 17.09.2020г	7	По поводу обследования больных, направленных в РОКБ на COVID-19.	Все больные обследованы на COVID-19 в порядке очереди.
8	16.01.2020г 10.02.2020г 02.03.2020г 09.04.2020г 16.07.2020г 20.08.2020г	6	Качество оказания медицинской помощи	Проведена беседа о том, что медицинская помощь оказывалась в полном объеме, в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи.
9	13.04.2020г 16.11.2020г	2	По поводу госпитализации в психиатрическую больницу.	Предоставлен санитарный транспорт и сопровождение для больного, нуждающихся в стационарном лечении.
10	23.04.2020г 27.04.2020г 01.06.2020г	3	О содействии направления на стационарное лечение в РОКБ.	После консультации с заведующими отделений РОКБ, больные были направлены на стационарное лечение в РОКБ.
11	06.07.2020г 10.08.2020г 10.12.2020г	3	По поводу получения адресной помощи в УСЗН	Оформлена медицинская документация для получения материальной помощи на приобретение дорогостоящих

				лекарственных средств, не входящие в список жизненнонеобходимых лекарственных средств.
--	--	--	--	--

15) **Сведения о результатах проверок** территориального органа Росздравнадзора по РО, правоохранительных органов, в том числе судебных решений в отношении медицинской организации ( в случае если основанием для проведения контрольного мероприятия явились обращения граждан).

В отношении МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ» проверок территориальным органом Росздравнадзора по РО, правоохранительными органами, по обращению граждан, в 2020 году не зарегистрировано.

И.о.главного врача  
МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»

А.А.Курдин

Федоренко Людмила Андреевна  
88638821493

### Приложение №3

#### Работа Call-центров

Медицинская организация	Номер телефона	Режим работы	Количество операторов	Среднее количество звонков в сутки	Среднее время ожидания вызова	Максимальное время ожидания вызова	Дополнительная информация
МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»	88638821221	С7-00 до 16-00	3	30	В течении минуты	-	-
	88638821220	круглосуточно	1 (в смену)	15	В течении минуты	-	-

И.о. главного врача МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»

А.А.Курдин



Приложение №4

**Наличие аккаунтов в социальных сетях**

Медицинская организация	Адрес ссылки					ФИО, контактный телефон ответственного исполнителя	Частота размещения публикаций в неделю
	«Instagram»	«Вконтакте»	«Одноклассники»	«Twitter»	«Facebook»		
МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»	+	-	-	-	-	Курдин Алексей Александрович 89289651813	Еженедельно.

И.о. главного врача МБУЗ Кашарского района РО «ЦРБ»

А.А.Курдин

