

УДК 614.2«2017–2019» (476.2)

**АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ГОМЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
ПО ВОПРОСАМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЗА ПЕРИОД С 2017 ПО 2019 ГГ.**

Булавко Р. С., Батракова В. Ю.

Научный руководитель: д.м.н., профессор Т. М. Шаршакова

**Учреждение образования
«Гомельский государственный медицинский университет»
г. Гомель, Республика Беларусь**

Введение

При формировании политики в области здравоохранения Республика Беларусь, являющаяся унитарным демократическим социальным правовым государством, руководствуется положениями, закрепленными в основном законе страны — Конституции [1]. Особенности развития здравоохранения на современном этапе отражено в законе Республики Беларусь «О здравоохранении», принятом 18 июня 1993 г., где закреплено право каждого гражданина, независимо от его экономических возможностей, социального, полового, расового и религиозного статуса, на получение полноценной и комплексной медицинской помощи [2]. Именно поэтому при реформировании политики в области здравоохранения, а также в целях повышения эффективности оказания медицинской помощи важно изучать мнение населения по актуальным вопросам здравоохранения.

Цель

Изучить динамику обращений граждан, проживающих в Гомельской области, по вопросам здравоохранения.

Материал и методы исследования

Проведен анализ письменных и устных обращений граждан, которые поступили за период 2017–2019 гг. в государственные организации здравоохранения Гомельской области, оказывающие медицинскую помощь в стационарных и амбулаторных условиях, подчиненные местным исполнительным и распорядительным органам, а также главного управления здравоохранения Гомельского облисполкома. Результаты исследования обработаны статистически с помощью программы «Microsoft Excel» и «Statistica», 10.0. Различия считались статистически значимыми при $p < 0,05$.

Результаты исследования и их обсуждение

Динамическое изменение количества обращений, поступивших в организации здравоохранения по годам: в 2017 г. всего 917 обращений, в том числе из вышестоящих органов 358, повторных 24, в 2018 г. всего 1288 обращений, в том числе из вышестоящих органов 691, повторных 32, в 2019 г. всего 2251 обращений, в том числе из вышестоящих органов 1018, повторных 435. Общее количество обращений, направленных жителями Гомельской области в организации здравоохранения различного уровня, с каждым годом возрастало. Так, в 2018 г. по сравнению с 2017 г. оно увеличилось на 40,46%, а в 2019 году по сравнению с предыдущим – на 74,77%, почти в два раза — с 358 до 691 увеличилось число обращений, поступивших в организации здравоохранения из вышестоящих организаций (таблица 1). Темп прироста обращений из вышестоящих организаций в 2019 г. снизился, однако остается по-прежнему высоким: рост по сравнению с 2018 г. составил 47,32 %. Что касается повторных обращений, то в 2019 г. наблюдался их настоящий всплеск: после 24 в 2017 г., 32 — в 2018 г. таких обращений поступило 435, что в 13,59 раза больше, чем за предыдущий год. Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось качества оказания медицинской помощи. При этом после снижения числа таких обращений с 348 в 2017 г. до 294 — в

2018 г. (–15,52 %) в 2019 г. количество недовольных качеством оказания медицинских услуг увеличилось почти в три раза: обращений по такой тематике поступило 879 (+298 %). К этому следует добавить и значительный рост обращений, в которых указываются конкретные недостатки оказания медицинской помощи: за три года количество обращений по такой тематике выросло со 165 до 541. Увеличивается количество жалоб, связанных с неправильным, на взгляд их авторов, поведением и злоупотреблением полномочий медицинских работников: в 2017 г. таких обращений было 55, в 2018 г. — 116 (+110,9 %), а в 2019 г. — уже 271 (+233,6 %) (таблица 2).

Таблица 2 — Тематика обращений населения Гомельской области в 2017–2019 гг.

| Тематика обращений | 2017 г. | 2018 г. | 2019 г. |
|--|---------|---------|---------|
| Качество оказания медицинской помощи | 348 | 294 | 897 |
| Недостатки в оказании медицинской помощи | 165 | 335 | 541 |
| Неправильное поведение и злоупотребление полномочиями медицинских работников | 55 | 116 | 271 |
| Работа МРЭК и вопросы экспертизы | 102 | 172 | 157 |
| Обеспеченность населения изделиями медицинского назначения и лекарственными средствами | 36 | 49 | 82 |
| Смерть близких | 16 | 33 | 37 |
| Работа скорой медицинской помощи | 7 | 10 | 22 |
| Заболевания, связанные с последствиями катастрофы на ЧАЭС | 8 | 17 | 22 |
| Вопросы санитарного и эпидемиологического благополучия населения | 1 | 2 | 3 |
| Планово-экономические вопросы | 13 | 41 | 38 |
| Кадровые вопросы, в том числе по подготовке и аттестации кадров | 77 | 73 | 59 |
| Другие вопросы | 88 | 129 | 135 |

В целом же наблюдается тенденция к росту числа жалоб. Это касается работы скорой медицинской помощи, обеспеченности населения изделиями медицинского назначения и лекарственными средствами, вопросов, связанных со смертью близких, заболеваний, связанных с последствиями катастрофы на ЧАЭС и др. Отрицательная динамика в 2019 г. по сравнению с 2018 г. наблюдалась по вопросам деятельности МРЭК и проведению экспертизы, по кадровым вопросам, в том числе по подготовке и аттестации кадров, планово-экономическим вопросам.

Выводы

Анализ показал, что наблюдается увеличение общего количества обращений граждан. С одной стороны, это обусловлено введением новых и более удобных для населения способов связи с руководителями организаций, а с другой — свидетельствует о возросших требованиях населения к качеству оказываемых медицинских услуг. Кроме того, увеличение количества обращений, поступающих из вышестоящих органов, и повторных можно расценить, как недоработку на местах при подготовке ответов на обращения. Что касается вопросов функционирования системы здравоохранения, то анализ обращений показал положительный результат модернизации кадровой политики, в том числе по подготовке и аттестации кадров. Снижение в 2019 г. обращений, затрагивающих вопросы планово-экономической деятельности в организациях здравоохранения, подтвердило эффективность работы по реформированию этой области здравоохранения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Конституция Республики Беларусь 1994 года (с изменениями и дополнениями, принятыми на республиканских референдумах 24 ноября 1996 г. и 17 октября 2004 г.). — Минск: Амалфея, 2005.
2. Закон Республики Беларусь «О здравоохранении» 2435-ХІІ от 18.06.1993 г.: с изм. и доп.: текст по состоянию на 14 июня 2007 г. — Минск, 2007.