**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ**

**РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**в БУЗ УР «Сарапульская городская больница**

**Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»**

**за 2017 год**

В 2017 году в БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» поступило 184 обращения, из них 143 письменных обращения, 30 устных обращений, 11 обращения через сеть «Интернет», 15 обращений – на личный прием к главному врачу учреждения.

**Структура причин обращений граждан в 2017 году**

**в сравнении с 2015-2016 гг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник поступления обращений | **2015 год** | | **2016 год** | | **2017 год** | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 63 | 32,4 | 56 | 26,7 | 29 | 14,6 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 74 | 38,1 | 71 | 33,9 | 67 | 33,7 |
| Получение квоты на лечение | 11 | 5,6 | 3 | 1,4 | 4 | 2,0 |
| Получение группы инвалидности | 8 | 4,2 | 9 | 4,4 | 7 | 3,5 |
| Госпитализация в стационар | 7 | 3,6 | 9 | 4,4 | 16 | 8,0 |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 4 | 2,0 | 5 | 2,5 | 11 | 5,5 |
| Прочие | 27 | 14,0 | 56 | 26,7 | 65 | 32,7 |
| **Итого** | **194** | **100** | **209** | **100** | **199** | **100** |

**Структура источников поступления обращений граждан (в %) в 2017 году**

**в сравнении с 2015-2016 гг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник поступления обращений | **2015 год** | | **2016 год** | | **2017 год** | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Непосредственно от граждан | 92 | 47,4 | 84 | 40,1 | 81 | 40,7 |
| Министерство здравоохранения УР | 77 | 39,6 | 83 | 39,7 | 103 | 51,8 |
| Росздравнадзор | 5 | 2,5 | 4 | 1,9 | 1 | 0,5 |
| Министерство здравоохранения РФ | 6 | 3,0 | 10 | 4,8 | 1 | 0,5 |
| Прокуратура г. Сарапула | 1 | 0,5 | 2 | 0,95 | 1 | 0,5 |
| Аппарат Главы УР | 4 | 2,0 | 6 | 2,8 | 2 | 1,0 |
| Страховые компании | 1 | 0,5 | 4 | 1,9 | 2 | 1,0 |
| Администрация г. Сарапула | 6 | 3,0 | 8 | 3,8 | 8 | 4,0 |
| Президент РФ | 1 | 0,5 | 2 | 0,95 | - | - |
| Правительство РФ | 2 | 1,0 | 6 | 2,8 | - | - |
| **Итого** | **194** | **100** | **209** | **100** | **199** | **100** |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Принятые меры | Количество (абс.) | % |
| Обеспеченно лекарственными средствами | 28 | 14,1 |
| Госпитализировано | 29 | 14,6 |
| Направленно на консультации в республиканские клиники | 11 | 5,5 |
| Дано разъяснение | 77 | 38,7 |
| Издано приказов по результатам обращений, в том числе об объявлении мер дисциплинарного характера | 8 | 4,0 |
| Выданы документы, справки, выписки из амбулаторных карт | 31 | 15,6 |
| Отказано по вопросу обращения | - | - |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 15 | 7,5 |
| **Итого** | **199** | **100** |

В 2017 году поступило 143 письменных обращения граждан

**Структура причин письменных обращений граждан в 2017 году**

**в сравнении с 2015-2016 гг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник поступления обращений | **2015 год** | | **2016 год** | | **2017 год** | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 38 | 36,5 | 36 | 32,1 | 20 | 13,9 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 34 | 32,7 | 35 | 31,2 | 53 | 37,1 |
| Получение квоты на лечение | 9 | 8,6 | 3 | 2,7 | 4 | 2,8 |
| Получение группы инвалидности | 5 | 4,8 | 9 | 8,0 | 7 | 4,9 |
| Госпитализация в стационар | 3 | 2,9 | 2 | 1,8 | 9 | 6,3 |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 3 | 2,9 | 5 | 4,4 | 7 | 4,9 |
| Прочие | 12 | 11,5 | 22 | 19,6 | 43 | 30,1 |
| **Итого** | **104** | **100** | **112** | **100** | **143** | **100** |

Количество обоснованных обращений за 2017 год составляет **76 (53,1%)**, **7 (4,9%)** из них - благодарность в адрес медицинских работников. Количество не обоснованных обращений составляет **67 (46,9%).** Положительные решения принимались и при необоснованном обращении граждан.

**Результаты рассмотрения письменных обращений граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Принятые меры | Количество (абс.) | % |
| Обеспеченно лекарственными средствами | 20 | 13,9 |
| Госпитализировано | 17 | 11,9 |
| Направленно на консультации в республиканские клиники | 9 | 6,3 |
| Дано разъяснение | 49 | 34,3 |
| Издано приказов по результатам обращений, в том числе об объявлении мер дисциплинарного характера | 8 | 5,6 |
| Выданы документы, справки, выписки из амбулаторных карт | 29 | 20,3 |
| Отказано по вопросу обращения | - | - |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 11 | 7,7 |
| **Итого** | **143** | **100** |

В 2017 году поступило 30 устных обращений граждан.

**Структура причин устных обращений граждан в 2017 году**

**в сравнении с 2015-2016 гг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Основные причины обращений | **2015 год** | | **2016 год** | | **2017 год** | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 15 | 46,8 | 14 | 40,0 | 5 | 16,7 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 9 | 28,1 | 10 | 28,5 | 4 | 13,3 |
| Госпитализация в стационар | 3 | 9,3 | 5 | 14,2 | 4 | 13,3 |
| Благодарность | - | - | - | - | 3 | 10 |
| Прочее | 5 | 15,6 | 6 | 17,1 | 14 | 46,7 |
| **Всего** | **32** | **100** | **35** | **100** | **30** | **100** |

Количество обоснованных обращений за 2017 год составляет **9 (30,0%)**. Количество не обоснованных обращений составляет **21 (70,0%).** Все обращения граждан рассмотрены в установленные законом сроки, гражданам даны письменные ответы, разъяснения.

В 2017 году в БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» поступило 11 обращений через сеть «Интернет».

**Структура причин обращений граждан через сеть «Интернет»**

**в 2017 году в сравнении с 2015-2016 г.г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Причина обращения | Количество обращений | | |
| **2015 год** | **2016 год** | **2017 год** |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 23 | 17 | 5 |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 1 | 8 | 1 |
| Прочие | 13 | 37 | 5 |
| **Всего** | **37** | **62** | **11** |

Количество обоснованных обращений за 2017 год составляет 9 (81,8 %). Количество не обоснованных обращений составляет 2 (18,2%).

Принято граждан на личном приеме руководителем БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» в 2017году - 15 граждан.

**Результаты рассмотрения обращений граждан на личном приеме руководителем**

**в 2017 году в сравнении с 2015-2016 г.г.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Основные причины обращений | **2015 год** | | **2016 год** | | **2017 год** | |
| Абс. |  | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 10 | 47,6 | 12 | 46,1 | 4 | 26,7 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 8 | 38,0 | 9 | 34,6 | 5 | 33,3 |
| Госпитализация в стационар | 1 | 4,7 | 2 | 7,7 | 3 | 20,0 |
| Прочее | 2 | 9,7 | 3 | 11,6 | 3 | 20,0 |
| **Всего** | **21** | **100** | **26** | **100** | **15** | **100** |

Количество обоснованных обращений за 2017 год составляет 10 (66,7 %). Количество не обоснованных обращений составляет 5 (33,3%).

По факту некачественного оказания медицинской помощи в 2017 гг Шувалову И.Г. выплачена сумма финансовых средств в размере 4 115 748,80 руб. (Иск в отношении БУЗ УР «Сарапульский межрайонный родильный дом МЗ УР»).

**Основные причины, порождающие обращения:**

* Недостаточная информированность граждан о компетенции различных служб и ведомств;
* Несвоевременное и в необходимом объеме поступление лекарственных средств по ДЛО и республиканской программе «Сахарный диабет» привело к недостаточному лекарственному обеспечению граждан;
* Недостаточная работа заведующих поликлиник, заведующих отделений стационара с медицинскими работниками ЛПУ в области этики и деонтологии;
* Медицинскими сотрудниками поликлиник недостаточно проводится разъяснительная работа с пациентами, в частности по вопросам обоснованности госпитализации, выписки льготных медикаментов, предоставления платных услуг;

**На основании проведенного анализа сделаны следующие выводы:**

1. В 2017 году снизилось количество обращений граждан по всем видам обращений на 4,8%
2. Более чем на 17% снизилось количество обращений через сеть «Интернет».
3. Все обращения граждан рассмотрены в установленные законом сроки, гражданам даны письменные ответы, разъяснения.
4. В структуре причин обращений граждан:

- **на первом месте** обращения по поводу неудовлетворительного медицинского обслуживания (33,7%), но по сравнению с предыдущими годами отмечается снижение жалоб на 0,2%;

- **на втором месте** вопросы по лекарственному обеспечению (14,6%). В 2017 году отмечается снижение обращений по вопросам лекарственного обеспечения на 12,1%, Количество обращений по прочим вопросам увеличилось на 6 , что составляет 3% (вопросы оплаты труда медицинских работников, вопросы оптимизации лечебных учреждений и др.).

- **на третьем месте** – госпитализация в круглосуточный стационар и получение группы инвалидности (в совокупности 11,6%), говорят об увеличении по данным вопросам на 3% в сравнении с предыдущим годом.

1. Обоснованных обращений по всем видам – 52,3%, необоснованных жалоб – 47,7%.
2. При подтверждении фактов нарушений было издано 4 приказа, в том числе об объявлении мер дисциплинарного характера.
3. По результатам обращений объявлена благодарность 15 медицинским сотрудникам.
4. В ноябре 2017 года проведен выездной прием вместе с «Единой Россией» по вопросам, касающимся здравоохранения, качества оказания медицинской помощи населению. По результатам проверки все выявленные замечания были устранены.
5. Заведующим поликлиник и заведующим отделениями при работе с кадрами необходимо уделять больше внимания вопросам этики и деонтологии, вопросам улучшения качества оказания медицинских услуг.
6. Медицинским работникам усилить проведение разъяснительной работы в части обеспечения льготными медикаментами отдельных категорий граждан и по вопросам обоснованности плановой госпитализации.

Главный врач Е.Г.Галанова

Начальник общего отдела А.Н.Ехлакова,

тел.(34147) 4-12-18