

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
в БУЗ УР «Сарапульская городская больница
Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
за 2019 год**

В 2019 году в БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» поступило 393 обращения, из них 230 письменных обращения, 38 устных обращений, 24 обращения через сеть «Интернет», 101 обращение – на личный прием к главному врачу учреждения.

**Структура причин обращений граждан в 2019 году
в сравнении с 2018 годом**

Источник поступления обращений	2018 год		2019 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	93	22,5	72	18,3
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	152	36,8	99	25,2
Получение квоты на лечение	19	4,6	34	8,6
Получение группы инвалидности	6	1,5	11	2,8
Госпитализация в стационар	19	4,6	19	4,8
Благодарность в адрес медицинских работников	24	5,8	9	2,3
Прочие	100	24,2	149	38
Итого	413	100	393	100

Результаты рассмотрения обращений граждан

Принятые меры	2018 г.	2018 г.	2019 г.	2019 г.
	Количество (абс.)	%	Количество (абс.)	%
Обеспечено лекарственными средствами	95	23	60	15,3
Госпитализировано	49	11,9	17	4,3
Направленно на консультации в республиканские клиники	112	27,1	28	7,1
Дано разъяснение	114	27,6	271	69
Выданы документы, справки, выписки из амбулаторных карт	9	2,3	9	2,3
Отказано по вопросу обращения	0	0	0	0
Благодарность в адрес медицинских работников	8	2	8	2
Итого	413	100	393	100

По результатам рассмотрения обращений граждан было издано 9 приказов об объявлении мер дисциплинарного характера, объявлена благодарность 22 сотрудникам.

**Структура источников поступления письменных обращений граждан (в %) в
2019 году
в сравнении с 2018 годом**

Источник поступления обращений	2018 год		2019 год	
	Абс.	%	Абс.	%

Непосредственно от граждан	37	14,0	29	12.6
Министерство здравоохранения УР	96	36,2	86	37.4
Росздравнадзор	9	3,4	6	2.6
Министерство здравоохранения РФ	13	4,9	17	7.4
Прокуратура РФ, УР, г.Сарапула	4	1,5	11	4.8
Аппарат Главы и Правительства УР	43	16,2	26	11.3
Страховые компании и ТФ ОМС	14	5,3	8	3.5
Администрация г.Сарапула	32	12,1	24	10.4
Президент РФ	16	6,0	19	8.3
Правительство РФ	1	0,4	4	1.7
Итого	265	100	230	100%

В 2019 году поступило 230 письменных обращения граждан

Структура причин письменных обращений граждан в 2019 году в сравнении с 2018 годом

Источник поступления обращений	2018 год		2019 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	53	20,0	41	17.8
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	114	43,0	63	27.4
Получение квоты на лечение	17	6,4	26	11.3
Получение группы инвалидности	6	2,3	9	3.9
Госпитализация в стационар	10	3,8	4	1.7
Благодарность в адрес медицинских работников	13	4,9	5	2.2
Прочие	52	19,6	82	35.7
Итого	265	100	230	100

Количество обоснованных обращений за 2019 год составляет **70 (30.4%)**, из них – 5-благодарность в адрес медицинских работников. Количество не обоснованных обращений составляет **159 (69%)**. Положительные решения принимались и при необоснованном обращении граждан.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан

Принятые меры	Количество (абс.)	%
Обеспеченно лекарственными средствами	31	13.5
Госпитализировано	4	1.7
Направленно на консультации в республиканские клиники	20	8.7
Дано разъяснение	164	71.3
Издано приказов по результатам обращений, в том числе об объявлении мер дисциплинарного характера		
Выданы документы, справки, выписки из амбулаторных карт	6	2.6
Отказано по вопросу обращения	0	0
Благодарность в адрес медицинских работников	5	2.2
Итого	230	100

В 2019 году поступило 38 устных обращений граждан.

**Структура причин устных обращений граждан в 2019 году
в сравнении с 2018 годом**

Основные причины обращений	2018 год		2019 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	27	24,6	6	15,8
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	32	29,1	11	29
Госпитализация в стационар	12	10,9	7	18,4
Благодарность	4	3,6	3	7,8
Прочее	35	31,8	11	29
Всего	110	100	38	100

Количество обоснованных устных обращений за 2019 год составляет **14 (37%)**. Количество не обоснованных обращений составляет **24 (63%)**. Все обращения граждан рассмотрены в установленные законом сроки, гражданам даны письменные разъяснения.

В 2019 году в БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» поступило 24 обращения через сеть «Интернет».

**Структура причин обращений граждан через сеть «Интернет»
в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

Причина обращения	Количество обращений		Количество обращений	
	2018 год	%	2019	%
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	9	52,9	6	25
Благодарность в адрес медицинских работников	1	5,9	0	0
Прочие	7	41,2	18	75
Всего	17	100	24	100

Количество обоснованных обращений за 2019 год составляет 7 (29.1%) Количество не обоснованных обращений составляет 17 (70.9%).

Принято граждан на личном приеме руководителем БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» в 2018 году - 101 человек.

**Структура причин рассмотрения обращений граждан на личном приеме
руководителем
в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

Основные причины обращений	2019 год	
	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	25	24,8
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	14	13,9
Госпитализация в стационар	9	8,9
Прочее	46	45,5
Выделено квот	7	6,9
Всего	101	100

Количество обоснованных обращений за 2018 год составляет 33 (32.7%). Количество не обоснованных обращений составляет 68 (67.3%).

Результаты рассмотрения обращений граждан на личном приеме руководителем в 2019 г в сравнении с 2018 годом.

Принятые меры	2019 г.	2019 г.
	Количество(абс.)	%
Обеспеченно лекарственными средствами	24	23,8
Госпитализировано	7	6,9
Направленно на консультации в республиканские клиники	5	5
Дано разъяснение	58	57
Итого	101	100

Основные причины, приводящие граждан к обращениям.

Структура жалоб изменилась.

1. В виду большого кадрового дефицита специалистов увеличилось количество обращений пациентов, которые не могут своевременно попасть на прием к узким специалистам, количество выделяемых квот не соответствует большому количеству пациентов, нуждающихся в помощи врачей эндокринологов, гастроэнтерологов, колопроктологов.
2. В связи с превалированием медицинских работников вторичной зрелости (45-59 лет) и пожилого возраста, а так же, учитывая высокий синдром выгорания в медицинской области, участились случаи нарушения этики и деонтологии между медперсоналом и пациентами.
3. В первое полугодие была выявлена тенденция к недостаточному лекарственному обеспечению граждан и возникновению обоснованных обращений ввиду недостаточного и несвоевременного поступления лекарственных препаратов в аптечную сеть согласно Постановлению Правительства РФ от 30.07.1994 г. № 890 « О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения». Во втором полугодии 2019г. ситуация изменилась в лучшую сторону.

На основании проведенного анализа сделаны следующие выводы:

1. В структуре причин обращений граждан:

-на первом месте «прочие» обращения (38%). В данную группу вошли обращения, касающиеся нехватки узких специалистов, вопросы по оптимизации лечебных

учреждений, ошибочные обращения в данную медицинскую организацию и т.д. Произошло увеличение этой группы обращений на 13,8% по сравнению с 2018 г.;

-на **втором месте**, обращения по поводу неудовлетворительного медицинского обслуживания (25,2%), тенденция к уменьшению на 11,6%.

-на **третьем месте** – вопросы по лекарственному обеспечению (18,3%). Количество таких обращений уменьшилось на 4,2% по сравнению с 2018 годом.

2. В связи со сменой руководителя БУЗ УР «Сарапульская ГБ МЗ УР» резко увеличилось количество обращений на личный прием, которого до второго полугодия 2018 г. не было, но это не повлияло негативно на общее количество обращений, наоборот, отмечается тенденция к резкому снижению устных обращений на 34,5% и к снижению письменных на 8,7%.

3. При обнаружении фактов нарушений было издано 9 приказов, в том числе об объявлении мер дисциплинарного характера.

4. По результатам обращений объявлена благодарность 22 медицинским сотрудникам.

5. Снизилось общее количество обоснованных обращений -30,3%, по сравнению с 2018 г. -42,9%, на 12,6%. Соответственно, не обоснованных жалоб в 2019 г. -69,7%.

6. Сохраняется, как и в 2018 г., высокая необходимость в проведении разъяснительной работы с медицинскими работниками амбулаторных служб, медрегистраторами, по улучшению качества оказания медицинских услуг, вопросам этики и деонтологии.

Главный врач

М. Г. Галанов