**Информация об организации и эффективности работы с обращениями граждан за**

**12 месяцев 2016 года в БУЗ УР «Сарапульская городская больница Министерства Здравоохранения Удмуртской Республики»**

В 2016 году в БУЗ УР «Сарапульская ГБ МЗ УР» поступило 209 обращений, из них 112 письменных обращений, 35 устных обращений, 62 обращения через сеть «Интернет».

**Структура причин обращений граждан в 2016 году в сравнении**

**с 2014-2015 годом.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник поступления обращений | **2014 год** | | **2015 год** | | **2016 год** | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 52 | 29,2 | 63 | 32,4 | 56 | 26,7 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 69 | 38,7 | 74 | 38,1 | 71 | 33,9 |
| Получение квоты на лечение | 11 | 6,2 | 11 | 5,6 | 3 | 1,4 |
| Получение группы инвалидности | 8 | 4,5 | 8 | 4,2 | 9 | 4,4 |
| Госпитализация в стационар | 5 | 2,8 | 7 | 3,6 | 9 | 4,4 |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 4 | 2,2 | 4 | 2,0 | 5 | 2,5 |
| Прочие | 29 | 16,2 | 27 | 14,0 | 56 | 26,7 |
| **Итого** | **178** | **100** | **194** | **100** | **209** | **100** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник поступления обращений | **2014 год** | | **2015 год** | | **2016 год** | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Непосредственно от граждан | 89 | 50,0 | 92 | 47,4 | 84 | 40,1 |
| Министерство здравоохранения УР | 71 | 39,8 | 77 | 39,6 | 83 | 39,7 |
| Росздравнадзор | 4 | 2,2 | 5 | 2,5 | 4 | 1,9 |
| Министерство здравоохранения РФ | 4 | 2,2 | 6 | 3,0 | 10 | 4,8 |
| Прокуратура г. Сарапула | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 2 | 0,95 |
| Аппарат Главы УР | 1 | 0,5 | 4 | 2,0 | 6 | 2,8 |
| Страховые компании | 1 | 0,5 | 1 | 0,5 | 4 | 1,9 |
| Администрация г. Сарапула | 6 | 3,3 | 6 | 3,0 | 8 | 3,8 |
| Президент РФ | - | - | 1 | 0,5 | 2 | 0,95 |
| Правительство РФ | 1 | 0,5 | 2 | 1,0 | 6 | 2,8 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** | **178** | **100** | **194** | **100** | **209** | **100** |

В 2015 году поступило 112 письменных обращений граждан

**Структура причин письменных обращений граждан в 2016 году в сравнении**

**с 2014-2015 годом.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник поступления обращений | **2014 год** | | **2015 год** | | **2016 год** | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 28 | 26,0 | 38 | 36,5 | 36 | 32,1 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 44 | 40,7 | 34 | 32,7 | 35 | 31,2 |
| Получение квоты на лечение | 11 | 10,1 | 9 | 8,6 | 3 | 2,7 |
| Получение группы инвалидности | 7 | 6,5 | 5 | 4,8 | 9 | 8,0 |
| Госпитализация в стационар | 1 | 1,0 | 3 | 2,9 | 2 | 1,8 |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 2 | 1,8 | 3 | 2,9 | 5 | 4,4 |
| Прочие | 15 | 13,8 | 12 | 11,5 | 22 | 19,6 |
| **Итого** | **108** | **100** | **104** | **100** | **112** | **100** |

**Результаты рассмотрения письменных обращений граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Принятые меры | Количество (абс.) | % |
| Обеспеченно лекарственными средствами | 29 | 25,8 |
| Госпитализировано | 7 | 6,2 |
| Объявлена благодарность сотрудникам | 5 | 4,4 |
| Направленно на консультации в республиканские клиники | 3 | 2,6 |
| Дано разъяснение | 28 | 25,0 |
| Издано приказов по результатам обращений, в том числе об объявлении мер дисциплинарного характера | 4 | 3,6 |
| Выданы документы, справки, выписки из амбулаторных карт | 27 | 24,1 |
| Отказано по вопросу обращения | 9 | 8,0 |

Количество обоснованных обращений за 2016 год составляет **46 (41,0%)**. Количество не обоснованных обращений составляет **66 ( 59,0%).** Положительные решения принимались и при необоснованном обращении граждан.

В 2015 году поступило 35 устных обращений граждан.

**Структура причин устных обращений граждан в 2015 году в сравнении с 2013-2014 годом.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Основные причины обращений | 2014 год | | 2015 год | | 2016 | |
| Абс. | % | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 16 | 47,9 | 15 | 46,8 | 14 | 40,0 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 11 | 32,3 | 9 | 28,1 | 10 | 28,5 |
| Госпитализация в стационар | 1 | 8,8 | 3 | 9,3 | 5 | 14,2 |
| Прочее | 4 | 11,7 | 5 | 15,6 | 6 | 17,1 |
| **Всего** | **34** | **100** | **32** | **100** | **35** | **100** |

Количество обоснованных обращений за 2016 год составляет **16 (45,7%)**. Количество не обоснованных обращений составляет **19 (54,3%).** Все обращения граждан рассмотрены в установленные законом сроки, гражданам даны письменные ответы, разъяснения.

Принято граждан на личном приеме руководителем БУЗ УР «Сарапульская ГБ МЗ УР», в 2016 году- 26 граждан.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Основные причины обращений | 2014 год | | 2015 год | | 2015 | |
| Абс. |  | Абс. | % | Абс. | % |
| Обеспечение лекарственными средствами | 8 | 47,0 | 10 | 47,6 | 12 | 46,1 |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 5 | 29,4 | 8 | 38,0 | 9 | 34,6 |
| Госпитализация в стационар | 3 | 17,6 | 1 | 4,7 | 2 | 7,7 |
| Прочее | 1 | 6,0 | 2 | 9,7 | 3 | 11,6 |
| **Всего** | **17** | **100** | **21** | **100** | **26** | **100** |

Количество обоснованных обращений за 2016 год составляет 14 (53,8 %). Количество не обоснованных обращений составляет 12 (46,2%).

В 2016 году в БУЗ УР «Сарапульская ГБ МЗ УР» поступило 62 обращения через сеть «Интернет».

**Структура причин обращений граждан через сеть «Интернет»** **в 2016 году.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Причина обращения | Количество обращений | | |
| 2014 | 2015 | 2016 год |
| Неудовлетворительное медицинское обслуживание | 9 | 23 | 17 |
| Благодарность в адрес медицинских работников | 2 | 1 | 8 |
| Прочие | 8 | 13 | 37 |
| **Всего** | **19** | **37** | **62** |

Количество обоснованных обращений за 2016 год составляет 22 (35,5 %). Количество не обоснованных обращений составляет 40 (64,5%).

**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 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 2016 году увеличилось количество обращений граждан по всем видам обращений на 7%
2. Более чем в 1,5 раза увеличилось 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 ( 33,9%), но по сравнению с предыдущими годами отмечается снижение жалоб на 12%;

- **на втором месте** вопросы по лекарственному обеспечению и прочие вопросы ( 26,7%) , В 2016 году отмечается снижение обращений по вопросам лекарственного обеспечения на 17%, в 2 раза увеличилось количество обращений по прочим вопросам ( вопросы оплаты труда медицинских работников, вопросы оптимизации лечебных учреждений и др.).

- **на третьем месте** – госпитализация в круглосуточный стационар и получение группы инвалидности ( 4,4%).

1. Обоснованных жалоб по всем видам обращений – 46,8%, необоснованных жалоб – 53,2%.
2. При подтверждении фактов нарушений было издано 4 приказа, в том числе об объявлении мер дисциплинарного характера
3. По результатам обращений объявлена благодарность 5 медицинским сотрудникам.
4. В июне 2016 года проведена выездная проверка Министерства здравоохранения Удмуртской Республик по вопросу организации работы с обращениями граждан. 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

Заместитель главного врача

по организационно-методической работе

О.П.Кирьянова