

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
в БУЗ УР «Сарапульская городская больница
Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
за 2020 год**

В 2020 году в БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» поступило **339** обращений, из них **238** письменных обращения, **20** устных обращений,

32 обращения через сеть «Интернет»,

19 обращений – на личный прием к главному врачу учреждения за январь-февраль 2020 г. (далее приемы отменены из-за эпидемической ситуации по коронавирусной инфекции).

30 – на прямую линию главного врача в Ватсап (введена с 01.11.2020 г.)

**Структура причин обращений граждан в 2020 году
в сравнении с 2019 годом**

Источник поступления обращений	2019 год		2020 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	72	18.3	54	15,9
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	99	25.2	82	24,2
Получение квоты на лечение	34	8.6	16	4,7
Получение группы инвалидности	11	2.8	18	5,3
Госпитализация в стационар	19	4.8	26	7,7
Благодарность в адрес медицинских работников	9	2.3	20	5,9
Прочие	149	38	71	20,9
Вопросы, связанные с диагностикой, лечением, профилактикой, обеспечением СИЗ при COVID-19	0	0	52	15,4
Итого	393	100	339	100

Результаты рассмотрения обращений граждан

Принятые меры	2019 г.	2019 г.	2020 г.	2020 г.
	Количество (абс.)	%	Количество(абс.)	%
Обеспечено лекарственными средствами	60	15,3	50	14,6
Госпитализировано в стационар	17	4,3	26	7,7
Направленно на консультации в республиканские клиники	28	7,1	19	5,6
Дано разъяснение	271	69	155	45,6

Выданы документы, справки, выписки из амбулаторных карт	9	2,3	69	20,6
Отказано по вопросу обращения	0	0	0	0
Благодарность в адрес медицинских работников	8	2	17	5,0
Издано приказов в ЛПУ			3	0,9
Итого	393	100	339	100

За 2020 год поступило 339 обращений граждан в БУЗ УР «СГБ МЗ УР». Количество обоснованных обращений за 2020 год составило **135 (39.8%)**, из них – 17 это благодарность в адрес медицинских работников. Количество необоснованных обращений составляет **204 (60,2%)**.

Все обращения граждан рассмотрены в установленные законом сроки, гражданам даны письменные разъяснения. Положительные решения в пользу пациентов принимались и при необоснованном обращении граждан. По результатам рассмотрения обращений граждан было издано 3 приказа об объявлении мер дисциплинарного характера, объявлена благодарность 17 сотрудникам.

Структура источников поступления обращений граждан в 2019 году в сравнении с 2018 годом

Источник поступления обращений	2019 год		2020 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Непосредственно от граждан	29	12.6	57	16,8
Министерство здравоохранения УР	86	37.4	192	56,6
Росздравнадзор	6	2.6	3	0,9
Министерство здравоохранения РФ	17	7.4	4	1,2
Прокуратура РФ, УР, г.Сарапула	11	4.8	6	1,8
Аппарат Главы и Правительства УР	26	11.3	9	2,7
Страховые компании и ТФ ОМС	8	3.5	23	6,8
Администрация г.Сарапула	24	10.4	36	10,6
Президент РФ	19	8.3	7	2,1
Правительство РФ	4	1.7	2	0,5
Итого	230	100%	339	100%

В 2020 году поступило 238 письменных обращений граждан

Структура причин письменных обращений граждан в 2020 году в сравнении с 2019 годом

Источник поступления обращений	2019 год		2020 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	41	17.8	48	20,2
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	63	27.4	65	27,3
Получение квоты на лечение	26	11.3	12	5,0
Получение группы инвалидности	9	3.9	18	7,6
Госпитализация в стационар	4	1.7	20	8,4
Благодарность в адрес медицинских	5	2.2	11	4,6

работников				
Вопросы, связанные с диагностикой, лечением, профилактикой, обеспечением СИЗ при COVID-19			43	18,1
Прочие	82	35,7	21	8,8
Итого	230	100	238	100

В 2020 году поступило 20 устных обращений граждан.

**Структура причин устных обращений граждан в 2020 году
в сравнении с 2019 годом**

Основные причины обращений	2019 год		2020 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	6	15,8	2	10
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	11	29	6	30
Госпитализация в стационар	7	18,4	2	10
Благодарность	3	7,8	4	20
Прочее	11	29	6	30
Всего	38	100	20	100

В 2020 году в БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» поступило 32 обращения через сеть «Интернет».

**Структура причин обращений граждан через сеть «Интернет»
в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

Причина обращения	Количество обращений		Количество обращений	
	2019 год	%	2020	%
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	6	25	7	21,9
Благодарность в адрес медицинских работников	0	0	5	15,6
Вопросы, связанные с диагностикой, лечением, профилактикой, обеспечением СИЗ при COVID-19	0		10	31,25
Прочие	18	75	10	31,25
Всего	24	100	32	100

Принято граждан на личном приеме руководителем БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» в 2020 году - 19 человек. Указан период январь-февраль 2020 г., далее личные приемы были отменены согласно эпидемической ситуации по коронавирусной инфекции.

**Структура причин рассмотрения обращений граждан на личном приеме
руководителя в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

Основные причины обращений	2019 год		2020 год	
	Абс.	%	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	25	24,8	4	21,1
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	14	13,9	2	10,5
Госпитализация в стационар	9	8,9	2	10,5
Прочее	46	45,5	8	42,1
Выделено квот	7	6,9	3	15,8
Всего	101	100	19	100

Принято обращений граждан на прямой линии руководителя БУЗ УР «Сарапульская городская больница МЗ УР» в 2020 году - 30 человек.

**Структура причин обращений граждан на прямой линии руководителя в 2020
году**

Основные причины обращений	2020 год	
	Абс.	%
Обеспечение лекарственными средствами	0	0
Неудовлетворительное медицинское обслуживание	2	6,7
Госпитализация в стационар	2	6,7
Прочее	4	13,3
Выделено квот	1	3,3
Вопросы, связанные с диагностикой, лечением, профилактикой, обеспечением СИЗ при COVID-19	21	70
Всего	30	100

Основные причины, приводящие граждан к обращениям.

Изменения в структуре обращений за 2020 год:

1. Преобладающее количество обращений в ЛПУ в 2020 г. составили темы неудовлетворительного медицинского обслуживания - 24,2 %, обеспечение ЛС льготных категорий граждан - 15,9%, вопросы по пандемии коронавирусной инфекции в РФ в целом и в регионе УР в

частности - 15,4%. Стоит отметить положительную динамику по общему количеству обращений за минувший год 339 против 393 за 2019 год, снижение на 13,7%. В числе прочих обращений (20,9%) – запросы страховых компаний, родственников по медицинской документации пациентов в том числе и из архивной службы ЛПУ.

2. Отмечается положительная динамика в вопросе кадрового дефицита узких специалистов и в связи с этим уменьшение количества обращений пациентов связанных с данным вопросом, количество выделяемых квот позволяет обеспечивать всех пациентов, действительно нуждающихся в консультациях специалистов узкого профиля
3. В уменьшилось количество случаев нарушения этики и деонтологии в среде медицинский персонал - пациент. Параллельно появился особый вид обращений (всего 52 обращения – 15,4 % от общего числа обращений), связанных с работой медицинского учреждения в период пандемии COVID-19, население волновали вопросы диагностики, лечения и профилактики заболевания, сроки карантинных мероприятий и сроки готовности личных тестов на COVID-19. Стоит отметить обращения в публичных социальных сетях, имеющие фейковый характер и основанные на панически-агрессивных атаках отдельных лиц-провокаторов, пытающихся дестабилизировать обстановку среди населения. Также за 2020 год выросло и число благодарностей в адрес медицинских работников – 20 (5,9%) против 9 (2,3%) в 2019 г.
4. Лекарственное обеспечение остается популярной темой в обращениях граждан, возникает 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», а также у населения встают вопросы по замене оригинальных лекарственных препаратов их аналогами согласно МНН. Отмечаем, что по сравнению с 2019 г. (18,3% обращений) ситуация в 2020 г. изменилась в лучшую сторону (15,9%).

Выводы на основании проведенного анализа обращений:

1. Количество обоснованных обращений за 2020 год составило **135 (39.8%)**, из них – 17 это благодарность в адрес медицинских работников. Количество необоснованных обращений составляет **204 (60,2%)**.

В структуре причин обращений граждан:

-на первом месте тема неудовлетворительного медицинского обслуживания - 24,2 %, против 25,2% в 2019 г.

-на втором месте - обеспечение ЛС льготных категорий граждан - 15,9%, против 18,3% в 2019 г.

-на третьем месте - вопросы по пандемии коронавирусной инфекции в РФ в целом и в регионе УР в частности - 15,4%.

В числе прочих обращений (20,9%) – запросы страховых компаний, родственников по медицинской документации пациентов в том числе и из архивной службы ЛПУ.

2. В связи с эпидемической ситуацией по коронавирусу, резко снизилось на 81,2% количество обращений в 2020 г. на личный прием у руководителя до 19 против 101 в 2019 году в связи с отменой данных приемов. Стоит отметить положительную динамику по общему количеству обращений за минувший год 339 против 393 за 2019 год, отмечается снижение на 13,7%. из них снижение устных обращений на 47,4% и незначительное увеличение письменных на 3,4%.

3. Достаточно популярной формой обращения стала тема прямой линии с руководителем ЛПУ в мессенджере Ватсап. С 01.11.2020 г. на прямую линию

принято 30 обращений, подавляющее большинство вопросов здесь связано с диагностикой коронавирусной инфекции – 70%.

4. При обнаружении фактов нарушений было издано 3 приказа об объявлении мер дисциплинарного характера.

5. По результатам обращений объявлена благодарность 17 медицинским сотрудникам организации.

6. Количество обоснованных обращений за 2020 год составило **135 (39.8%)**. Количество необоснованных обращений составляет **204 (60,2%)**.

7. Сохраняется необходимость в проведении разъяснительной работы с медицинскими работниками амбулаторных служб и подразделений стационара по улучшению качества оказываемых медицинских услуг, а также по вопросам этики и деонтологии.

Главный врач

М. Г. Галанов