

АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 9 МЕСЯЦЕВ 2017 ГОДА ПО БУЗ ВО «ВГБ № 16»

За 9 месяцев 2017 года в медицинскую организацию поступило 196 обращений (за 9 месяцев 2016 – 218 обращений), отмечается уменьшение частоты обращений граждан на 10 %.

Рассмотрено 196 обращений, процент рассмотрения 100%.

Структура обращений

Поступило из:

- департамента здравоохранения ВО – 148 обращений, 75,5 % от общего числа обратившихся(в 2016 – 165 обращений, 75,6 % от общего числа обратившихся) отмечается уменьшений обращений поступивших из ДЗ ВО на 0,1%.

- непосредственно в учреждение обратилось 48 человек, 24,5% от общего числа обратившихся(в 2016 – 53 обращения, 24,4% от общего числа обратившихся) отмечается увеличение обращений непосредственно в медицинскую организацию на 0,1%.

Отмечается снижение обращений граждан в департамент здравоохранения и увеличение обращений в учреждение, что свидетельствует о повышении доверия населения к администрации медицинской организации в решении спорных вопросов.

Из общего количества обращений:

	9 месяцев 2017		9 месяцев 2016		Динамика по сравнению с 9 месяцами 2016 года
Предложения	48	24%	64	29%	Уменьшение на 5%
Заявления	86	44%	49	22%	Увеличение на 22%
жалобы	62	32%	105	49%	Уменьшение на 17%

Отмечается увеличение обращений граждан с заявлениями, при резком сокращении обращений по поводу жалоб, что свидетельствует и значительном снижении социальной напряженности и повышению

удовлетворения качеством организации оказания медицинской помощи населению.

Причины обращений:

	9 месяцев 2017		9 месяцев 2016		Динамика по сравнению с 9 месяцами 2016 года
Общие вопросы	29	14,7%	69	31,6%	Уменьшение на 16,9%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в амбулаторных условиях	28	14,2%	35	16%	Уменьшение на 1,8%
Оказание медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях	12	6,1%	13	5,9%	Рост на 0,2%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в стационарных условиях	2	1,0%	4	1,8%	Уменьшение на 0,8%

Лекарственное обеспечение	22	11,2%	24	11%	Рост на 0,2%
В связи со смертью больных	2	1,0%	1	0,4	Рост на 0,6%
Вопросы направления на МСЭ	2	1,0%	6	2,7%	Уменьшение на 1,7%
Этика и деонтология медицинского персонала	1	0,5%	8	3,6%	Уменьшение на 3,1%
Благодарность медицинским работникам	87	44,3%	53	24,3%	Рост на 20%

Отмечается снижение обращений по общим вопросам на 16,9%, что свидетельствует о повышении уровня информированности граждан о правилах оказания медицинской помощи.

Уменьшение на 3,1% обращений по поводу этики и деонтологии медицинского персонала и увеличение на 20% благодарностей свидетельствует о более внимательном отношении медицинского персонала к населению.

Стоит отметить уменьшение обращений по оказанию медицинской помощи взрослому населению в амбулаторных и стационарных условиях.

Администрацией медицинской организации обращено внимание на рост обращений, связанных с оказанием медицинской помощи детскому населению и вопросам лекарственного обеспечения. За данным направлением установлен контроль со стороны заместителей главного врача.

Обоснованные жалобы в медицинской организации за 9 месяцев 2017 года отсутствуют.