

## АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 1 ПОЛУГОДИЕ 2017 ГОДА ПО БУЗ ВО «ВГБ № 16»

За 1 полугодие 2017 года в медицинскую организацию поступило 122 обращения (за 1 полугодие 2016 – 155 обращений), отмечается уменьшение частоты обращений граждан на 21,2 %.

Рассмотрено 122 обращения, процент рассмотрения 100%.

### Структура обращений

#### Поступило из:

- департамента здравоохранения ВО – 89 обращений, 73% от общего числа обратившихся (в 1 полугодие 2016 – 119 обращений, 76,7% от общего числа обратившихся) отмечается уменьшение обращений поступивших из ДЗ ВО на 3,7%.

- непосредственно в учреждение обратилось 33 человека, 27% от общего числа обратившихся (в 1 полугодии 2016 – 36 обращений, 23,3% от общего числа обратившихся) отмечается увеличение обращений непосредственно в медицинскую организацию на 3,7%.

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:

	1 квартал 2017		1 квартал 2016		Динамика по сравнению с 1 кварталом 2016 года
Предложения	33	27%	47	30%	Уменьшение на 3%
Заявления	60	49%	32	21%	Увеличение на 28%
жалобы	29	24%	76	49%	Уменьшение на 25%

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:

	1 квартал 2017		1 квартал 2016		Динамика по сравнению с 1 кварталом 2016 года
	количество	доля, %	количество	доля, %	
Общие вопросы	20	16,5%	53	34,2%	Уменьшение на 17,7%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в амбулаторных условиях	19	15,7%	23	15%	Рост на 0,7%
Оказание медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях	4	3,2%	5	3,2%	
Оказание медицинской помощи взрослому населению в стационарных условиях	2	1,6%	3	2%	Уменьшение на 0,4%
Лекарственное обеспечение	12	9,8%	16	10,3%	Уменьшение на 0,5%
В связи со смертью больных	2	1,6%	1	0,6	Рост на 1%
Вопросы направления на МСЭ	2	1,6%	5	3,2%	Уменьшение на 1,6%
Этика и деонтология медицинского персонала	0		6	3,9%	Уменьшение на 3,9%
Благодарность медицинским	61	50%	43	27,6%	Рост на 22,4%

работникам					
------------	--	--	--	--	--

Отмечается снижение обращений по общим вопросам на 17,7%, что свидетельствует о повышении уровня информированности граждан о правилах оказания медицинской помощи.

Уменьшение на 3,9% обращений по поводу этики и деонтологии медицинского персонала и увеличение на 22,4% благодарностей свидетельствует о более внимательном отношении медицинского персонала к населению.

Администрацией медицинской организации обращено внимание на рост обращений связанных с оказанием медицинской помощи взрослому населению. За данным направлением установлен контроль со стороны заместителей главного врача.

Обоснованные жалобы в медицинской организации за 1 полугодие 2017 года отсутствуют.