

Анализ письменных обращений по БУЗ ВО «ВГБ №16»

за 2016 год в сравнении с 2015 годом.

Всего за 2016 год было получено 235 письменных обращений, из них благодарностей – 92, или 39,2%.

За 2015 год получено 160 письменных обращений, из них благодарностей - 58 или 36,25%.

Количество письменных обращений без благодарностей в 2016 году - 143, что составляет 191,6 на 100 тысяч населения. Это гораздо ниже среднегородского показателя, который в 2016 году составил 273 на 100 тысяч населения, и ниже среднеобластного который составил 258 на 100 тысяч населения.

В 2015 году – 102 обращения, что составило 136,7 на 100 тысяч населения. Среднегородской показатель в 2015 году 182, среднеобластной 202.

Произошел значительный рост письменных обращений без благодарностей в сравнении с 2015 годом, на 41 обращение или на 40,2%.

Произошел рост благодарностей с 58 в 2015 году до 92 в 2016 году, т.е. на 34 благодарности больше, что составило 37%.

Таблица №1

По источникам обращений граждан

Источники обращений	2015 год	2016 год	Динамика	
			Абсолютное число	%
Департамент здравоохранения Воронежской области	45	65	+20	44,5%
Губернатор и правительство Воронежской области	12	33	+21	175%

Министерство здравоохранения	11	18	+7	64%
Депутаты различного уровня	5	6	+1	20%
Надзорные органы	4	13	+9	225%
Департамент социального развития	2	3	+1	50%
Министерство обороны РФ	-	1	+1	
ГБ МСЭ	-	1	+1	
Ошибочные	-	1	+1	

По источникам обращений граждан в 2016 году наибольшее количество обращений в департамент здравоохранения Воронежской области – 65 или 45,5% от общего числа письменных обращений в целом, что на 0,9% меньше чем в 2015 году. Но их стало на 20 письменных обращений больше или на 44,5%.

На втором месте обращения к губернатору и в правительство Воронежской области, как и в 2015 году, но их стало на 21 письменное обращение больше, или на 175%.

На третьем месте в 2016 году письменные обращения в Министерство здравоохранения РФ, т.е. произошел рост с 11 до 18 обращений в сравнении с 2015 годом, на 7 письменных обращений или на 64%.

Возросло количество письменных обращений в надзорные органы, с 4 до 13, рост на 9 обращений или на 225% в сравнении с 2015 годом.

К депутатам различного уровня в 2016 году произошел незначительный рост письменных обращений с 5 до 6, т.е. на одно обращение или на 20% в сравнении с 2015 годом.

Таблица №2

Анализ письменных обращений по структуре

Структура письменных обращений	2015 год	2016 год	Динамика	
			Абсолютные цифры	%
Оказание медицинской помощи	32	67	+35	109%
Лекарственное обеспечение	26	22	-4	15%
ЭВН, МСЭ	9	7	-2	22%
Электронная регистратура	4	3	-1	25%
Кадровые вопросы	2	6	+4	200%
Материально-техническая база	-	2	+2	
Работа регистратуры	2	7	+5	250%
Вопросы социальной поддержки	2	3	+1	50%
Этика и деонтология	5	26	+21	420%
Прочие	6	12	+6	100%
ВМП	-	3	+3	
Благодарности	58	92	+34	59%

Ошибочные	-	3	+3	
В т.ч. из общего числа письменных обращений:				
Повторные	5	14	+9	
От одного заявителя	4	6	+2	
Анонимных	2	-		
Обоснованных жалоб	3	1	-2	
Коллективных жалоб	2	-		

В структуре письменных обращений за 2016 год на первом месте вопросы, связанные с оказанием, в том числе ненадлежащим, медицинской помощи. Их 67 в 2016 году против 32 в 2015 году, рост на 35 обращений или на 109%.

В каждом втором письменном обращении звучат вопросы, связанные с этикой и деонтологией.

На втором месте вопросы лекарственного обеспечения, их в 2016 году 22, в сравнении с 2015 годом на 4 меньше или на 15%.

На третьем месте вопросы связанные с ЭВН и МСЭ, их 7 в 2016 году, т.е. на 2 меньше чем в 2015 году, или на 22%.

В 2016 году уменьшилось количество письменных обращений, связанных с электронной регистратурой, с 4 до 3 в сравнении с 2015 годом, т.е. на одно обращение или на 25%.

Остро стоит проблема, связанная с работой регистратуры, количество письменных обращений в 2016 году увеличилось в сравнении с 2015 годом, с 2 до 7, т.е. на пять больше или на 250%.

Выросло количество письменных обращений, связанных с кадровыми вопросами, с двух в 2015 году до шести в 2016, т.е. на 4 обращения или на 200%.

Увеличилось количество письменных обращений, связанных с вопросами социальной поддержки с двух в 2015 году до трех в 2016 году, т.е. на одно письменное обращение или на 50%.

Заявителям небезынтересна тема материально-технической базы БУЗ ВО ВГБ №16, таких письменных обращений в 2016 году было три, в 2015 году таких обращений не было.

Уменьшилось количество обоснованных жалоб с трех в 2015 году до одной в 2016 году, т.е. на два обращения меньше или на 67%.

Анонимных и коллективных жалоб в 2016 году не было, в 2015 году их было по две.

По вопросам ВМП в 2016 году было три письменных обращения, в 2015 году таких обращений не было.

Ошибочно отправленных в наш адрес письменных обращений в 2016 году было три, в 2015 году таких обращений не регистрировалось.

Увеличилось количество повторных обращений, с пяти в 2015 году до четырнадцати в 2016 году, и как недопустимые «рекорды» - 8 обращений от пациента П. и 6 обращений от пациентки К. и от одного заявителя с 4 до 6 в 2016 году.

Возросло количество прочих письменных обращений с 6 до 12, т.е. на шесть обращений или на 100%.

В 2017 году администрация БУЗ ВО «ВГБ №16» приняло решение уделять более пристальное внимание вопросам этики и деонтологии, а так вопросам лекарственного обеспечения и качества оказания медицинской помощи.