

АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

ЗА 2017 ГОД ПО БУЗ ВО «ВГБ № 16»

За 2017 год в медицинскую организацию поступило 264 обращения (за 2016 – 305 обращений), отмечается уменьшение частоты обращений граждан на 15,5 %.

Рассмотрено 264 обращений, процент рассмотрения 100%.

Структура обращений

Поступило из:

- департамента здравоохранения ВО – 207 обращений, 78,4 % от общего числа обратившихся(в 2016 – 229 обращений, 75 % от общего числа обратившихся) отмечается увеличение обращений поступивших из ДЗ ВО на 3,4%.

- непосредственно в учреждение обратилось 57 человек, 21,6% от общего числа обратившихся(в 2016 – 76 обращения, 25% от общего числа обратившихся) отмечается уменьшение обращений непосредственно в медицинскую организацию на 3,4%.

Из общего количества обращений:

	2017		2016		Динамика по сравнению с 2016 годом
	количество	доля	количество	доля	
Предложения	57	22%	92	30%	Уменьшение на 8%
Заявления	117	44%	76	25%	Увеличение на 19%
жалобы	90	35%	137	45%	Уменьшение на 10%

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:

	2017		2016		Динамика по сравнению с 2016 годом
Общие вопросы	42	15,9%	85	27,8%	Уменьшение на 11,9%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в амбулаторных условиях	38	14,3%	35	11,4%	Рост на 2,9%
Оказание медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях	14	5,3%	8	2,6%	Рост на 2,7%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в стационарных условиях	3	1,1%	6	1,9%	Уменьшение на 0,8%
Лекарственное обеспечение	29	11%	31	10,1%	Рост на 0,9%
В связи со смертью больных	2	0,7%	2	0,7%	На уровне

Вопросы направления на МСЭ	4	1,5%	7	2,3%	Уменьшение на 0,8%
Этика и деонтология медицинского персонала	1	0,3%	13	4,2%	Уменьшение на 3,9%
Благодарность медицинским работникам	118	44,7%	93	30,4%	Рост на 14,3%

Отмечается снижение обращений по общим вопросам на 11,9%, 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 14,3% благодарностей свидетельствует о более внимательном отношении медицинского персонала к населению.

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

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

Обоснованные жалобы в медицинской организации за 2017 год отсутствуют.