

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

За 1 квартал 2017 года в медицинскую организацию поступило 53 обращения (за 1 квартал 2016 – 70 обращений), отмечается уменьшение частоты обращений граждан на 28,5 %.

Рассмотрено 53 обращения, процент рассмотрения 100%.

### Структура обращений

#### Поступило из:

- департамента здравоохранения ВО – 35 обращений, 66% от общего числа обратившихся(в 1 квартале 2016 – 60 обращений, 85,7% от общего числа обратившихся) отмечается уменьшений обращений поступивших из ДЗ ВО на 19,7%.

- непосредственно в учреждение обратилось 18 человек, 34% от общего числа обратившихся(в 1 квартале 2016 – 10 обращений, 14,3% от общего числа обратившихся) отмечается увеличение обращений непосредственно в медицинскую организацию на 19,7%.

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	18	33,9%	21	30%	Увеличение на 3,9%
Заявления	26	49%	10	14,2%	Увеличение на 34,8%
жалобы	9	17,1	39	55,8%	Уменьшение на 38,7%

Отмечается увеличение обращений граждан с предложениями и 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	Процент	Количество	Процент	
Общие вопросы	10	18,8%	28	40%	Уменьшение на 21,2%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в амбулаторных условиях	7	13,2%	7	10%	Рост на 3,2%
Оказание медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях	1	1,8%	4	5,7%	Уменьшение на 3,9%
Оказание медицинской помощи взрослому	2	3,6%	0		Рост на 3,6%

населению в стационарных условиях					
Лекарственное обеспечение	5	9,4%	7	10%	Уменьшение на 0,6%
Вопросы направления на МСЭ	2	3,6%	1	1,4%	Рост на 2,2%
Этика и деонтология медицинского персонала	0		2	2,8%	Уменьшение на 2,8%
Благодарность медицинским работникам	26	49,6%	21	30%	Рост 19,6%

Отмечается снижение обращений по общим вопросам на 21,2%, что свидетельствует о повышении уровня информированности граждан о правилах оказания медицинской помощи.

Уменьшение на 2,8% обращений по поводу этики и деонтологии медицинского персонала и увеличение на 19,6% 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 и вопросам направления на МСЭ. За данными направлениями установлен контроль со стороны заместителей главного врача.

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

Главный врач БУЗ ВО «ВГБ №16»

О.А. Богатищев