

Анализ обращений граждан за 2020г.

За 2020 года из ДЗ ВО в БУЗ ВО ВГКП №4 всего поступило 546 обращений (без учета благодарностей), из них 5 обращений перенаправлены по компетенции. Таким образом, рассмотрено **541 обращение**, что в 1,5 раза больше, чем за аналогичный период 2019г.

По взрослой поликлинике поступило 460 обращений – 85% (2019 – 74,3%); по детской поликлинике – 81 обращение – 15% (2019 – 25,7%), из них 36 обращений (44,4%) по вопросам оказания медицинской помощи в стационарах детям из числа прикрепленного населения.

Показатель письменных обращений граждан в сравнении с аналогичным периодом прошлого года увеличился в 1,5 раза и составил – 2,9 на 1 тыс. населения (в 2019г.- 1,99 на 1 тыс. населения).

По виду обращения:

в структуре обращений преобладают заявления – 514 – 95%;
- жалоб – 26 – 4,8%, рост на 1,6% (в 2019 – 12 жалоб - 3,2%);
- поступило 1 предложение (0,2%).

Две жалобы - по организации оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях. Остальные жалобы по мед. обеспечению взрослого населения: по организации медицинской помощи (6 жалоб), по качеству оказания медицинской помощи (9 жалоб), по вопросам лекарственного обеспечения (6 жалоб), по вопросу экспертизы временной нетрудоспособности (1 жалоба), по вопросам медэкспертизы и мед. освидетельствования (1 жалоба) и по медицинскому освидетельствованию на состояние опьянения (1 жалоба).

По кратности обращения:

- первичные обращения – 519 – 95,9%;
- повторные – 22 – 4,1% (9 - по лекарственному обеспечению, 6 - по организации и 1- по качеству оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях, 3 - по вопросам оказания медицинской помощи детям в стационарах условиях, 1 – по экспертизе временной нетрудоспособности, 1 - по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения и 1 - о работе медицинских учреждений и их сотрудников). За аналогичный период 2019г. зарегистрировано 6,4% повторных обращений, т.е. снижение на 2,3%.

Причины обращений:

- организация оказания медицинской помощи - 163 – **30,1%** (в 2019 – 23,9%);
- по вопросам лекарственного обеспечения – 130 – **24%** (в 2019 – 22,8%);

- качество оказания медицинской помощи - 55 – 10,2% (в 2019 – 11,8%);
- работа МО и их сотрудников - 16 – 3% (в 2019 – 4%);
- отношение к пациентам и родственникам - 4 – 0,7% (в 2019 – 2,9%);
- оказание услуг в электронной форме - 12 – 2,2% (в 2019 – 4,6%);
- вопросы экспертизы ВН и МСЭ - 39 – **7,2%** (в 2019 – 4,3%);
- направление на ВМП - 9 – 1,7% (в 2019 – 2,4%);
- оказание медпомощи в стационаре - 32 – 5,9% (в 2019 – 9,7%);
- сан.-эпид. благополучие населения - 20 – **3,7%** (в 2019 – 0);
- направление на сан.-кур. лечение - 4 – 0,7% (в 2019 – 3,5%);
- ремонт мед. учреждений - 3 – 0,6% (в 2019 – 0,9%);
- прочие - 54 – 10% (в 2019 – 9,2%).

В 2020г. в условиях эпидемического распространения новой коронавирусной инфекции на 6,2% возросло количество обращений по организации оказания медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях и составило 30,1% (в 2019 – 23,9%). В учреждении был подготовлен пакет нормативных документов, регламентирующих работу учреждения в условиях эпидемии, перераспределены кадровые ресурсы для усиления стратегических направлений (участковая служба, иммунологическая лаборатория, неотложная помощь, колл-центр, сестринские посты). Организованы: отделение для приема температурающих пациентов и пациентов с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19, врачебные и сестринские мобильные бригады, аудиомониторинг больных и контактных, работа телефонов «горячей линии» по вопросам COVID-19.

Количество заявлений по льготному лекарственному обеспечению в сравнении с 2019г. (85 обращений – 22,8%) увеличилось на 1,2% и составило 24% (130 обращений). Все обращения разобраны, приняты конкретные решения.

В целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, в поликлинике осуществлялась дистанционная выписка лекарственных препаратов и их доставка на дом хроническим больным, была организована доставка на дом лекарственных препаратов пациентам с COVID-19, находящимся на амбулаторном лечении.

В отчетном периоде зарегистрировано 20 заявлений (3,7%) по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения, а именно по вопросам обследования на COVID-19.

На 2,9% чаще обращались граждане по вопросам экспертизы ВН и МСЭ в связи с предоставлением данных услуг без посещения поликлиники в условиях эпидемического распространения новой коронавирусной инфекции.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечается снижение числа обращений граждан:

- по качеству оказания медицинской помощи (на 1,6%);
- о работе МО и их сотрудников (на 1%);
- по вопросам оказания услуг в электронной форме и пользованию информационными ресурсами (на 2,4%);
- по направлению на санаторно-курортное лечение (на 2,8%);
- по направлению на ВМП (на 0,7%).

Доля обращений по вопросу отношения к пациентам и их родственникам также снизилась на 2,2% и составила 0,7% – 4 обращения (в 2019г.– 2,9%), из них 3 обращения по сотрудникам Детской поликлиники №11. Администрацией поликлиники было проведено служебное расследование, в результате которого установлено следующее: одно из обращений анонимное, указанные данные заявителя (ФИО, адрес) – не соответствуют действительности; факты, указанные в двух других обращениях, не подтвердились.

В 2020г. проведен 51 личный прием главного врача, принято 179 граждан.

Все жалобы, заявления и предложения граждан рассматриваются в установленные сроки:

- со статусом «поддержано» без принятия мер рассмотрено 17 обращений – 3,8% (в 2019- 16,4%);
- со статусом «поддержано» с принятием мер – 4 обращения – 0,9% (в 2019- 14,5%);
- разобрано комиссионно 540 обращений – 99,8% от поступивших (в 2019- 100%);
- с участием заявителя 534 обращений – 98,7% от поступивших (в 2019- 95,4%).

Письменные ответы направлены заявителям и в ДЗ ВО.

В отчетном периоде в поликлинику поступило 60 благодарностей (в 2019– 49 благодарностей).

От ветеранов ВОВ за отчетный период обращений не поступало.