

Анализ рассмотрения обращений граждан за 2016 год.

Количество обращений, поступивших для рассмотрения:

Количество обращений, поступивших для рассмотрения в 2015г.- 60, в 2016г.-60:

- письменных — в 2015г. – 28, в 2016г. – 19

- устных- в 2015г. — 2, в 2016г. – 1

- «по горячей линии» в 2015г. — 30, в 2016г. – 40.

Из вышестоящих инстанций всего в 2015г. – 56, в 2014г. – 56, из них

- из МЗ РО в 2015 г. – 21, в 2016г. – 39

- из Администрации района в 2015г. – 21, в 2016г. – 16

- из сторонних организаций в 2015г. – 2, в 2014г. – 2

- поступивших от заявителей в 2015г. – 8, в 2016г. – 3.

Количество коллективных обращений – в 2015г. – 2, в 2016г. – 4.

Количество обоснованных жалоб – в 2015г. – 0, в 2016г. – 0.

Количество проведенных комиссионных проверок при рассмотрении обращений граждан – 2015г. – 11, в 2016г. – 15.

Структура обращений

№ п/п	Основные темы	2015 год		2016год	
		абс. ц.	уд. вес %	абс. ц.	уд. вес %
1	По льготному лекарственному обеспечению, в т.ч. изделиями медицинского назначения.	5	8,3	2	3.4
2	Содействие в компенсации за платные медицинские услуги.	2	3,4	1	1.7
3	Неудовлетворенность в получении медицинской услуги в ЛПУ.	26	43,3	28	46.7
4	Выдача необходимой медицинской документации.	5	8,3	2	3.4
5	Оформление группы инвалидности.	2	3,4	6	10.0
6	Очередь в регистратуре	6	10,0	4	6.6
7	Открытие дополнительных структурных подразделений ЛПУ, санитарно-техническое состояние ЛПУ или их структурных подразделений.	1	1,6	4	6.6

8	Нарушение правил этики и деонтологии медицинскими работниками	3	5,0	2	3.4
9	Благодарность	4	6,7	4	6.6
10	Прочие	6	10,0	7	11.6

Все обращения рассмотрены в сроки, установленные законом ФЗ №59-ФЗ от 02.05.2008 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Количество посетителей, принятых главным врачом по личным вопросам в 2016 году — 25 человек. Содержание устных обращений занесены в карточки личного приема граждан, ответы даны с согласия граждан устно в ходе личного приема.

В ходе рассмотрения обращений граждан было проведено – 15 встреч с заявителями.

Количество проведенных встреч с населением в ходе рассмотрения коллективных обращений – 4.

Анализ причин обращения граждан проводился ежеквартально и рассматривался на заседаниях медицинских советов и расширенных планерных совещаниях.

Причины обращений	2015 год		2016г.	
	абс. ц.	на 100000 населения	абс. ц.	на 100000 населения
Всего:	60	108,5	60	110.6
Неудовлетворённость выбора лекарственных препаратов по ДЛО	0	0	0	0
Недостаточное информирование пациентов о порядке оказания медицинской помощи в ЛПУ, консультации специалистов, получения высокотехнологичной мед. помощи, госпитализации в стационар.	1	1,6	0	0
Неудовлетворительное санитарно-техническое состояние ЛПУ или их структурных подразделений	2	3,6	4	7.3
Нарушение правил деонтологии со стороны медработников	3	5,0	1	1.9
Содействие в получении направления на ВМП	1	1,6	6	11.0
обоснованные жалобы	0	0	0	0

Количество обращений граждан Зерноградского р-на в 2016 году в сравнении с 2015 годом на 100000 населения остался на том уровне, в том числе показатель жалоб из общего числа обращений уменьшился, что частично связано с уменьшением численности населения Зерноградского района с 56200 человека в 2015 году до 54210 человек в 2016 году, снижение количества жалоб по льготному лекарственному обеспечению, изделиями медицинского назначения, очереди в регистратуре.

Показатель обоснованных жалоб в 2016 году составляет 0 на 100000 населения.

В целях снижения количества обращений граждан проводится разъяснительная работа: на планерных совещаниях и медицинских советах, заслушивается анализ работы с обращениями граждан, подробно рассматриваются вопросы, по поводу которых наибольшее количество обращений граждан. Так же руководители структурных подразделений знакомят весь медицинский персонал с результатами проводимых совещаний и расширенных планерок. В средствах массовой информации публикуются данные по условиям проведения различных видов медицинских осмотров и диспансеризаций, по дополнительному лекарственному обеспечению, о реализации плана мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности качеством медицинского обслуживания населения Зерноградского района и другое, о реализации муниципальной долгосрочной целевой программы «Развитие здравоохранения» Зерноградского района.

В течение 2016 года продолжал свою реализацию план мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в Зерноградском районе, так же разработана и реализовался «Комплексный план межведомственного взаимодействия по улучшению значений показателей дорожной карты здравоохранения» за 2016 г., с целью улучшения качества оказания медицинской помощи населению Зерноградского района.

Работа в системе «Дело» в МБУЗ «Зерноградская ЦРБ» налажена, имеется официальный сайт учреждения в сети интернет www.zernograd-crb.ru.

На официальном сайте учреждения в сети интернет размещена информация, предусмотренной Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов самоуправления», а также имеется форма для ввода для обращений соответствующий Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», анализа работы по рассмотрению обращений граждан, графика приема заявителей администрацией ЛПУ.

Прием граждан заместителем главы администрации

по социальным вопросам

Дата приема	Кол-во чел.	Тема обращения	Решение вопроса
11.01.16	1	По поводу оформления группы инвалидности	Даны разъяснения, направлены на МСЭ.
28.03.16г.	1	По вопросу трудоустройства врача	Даны разъяснения
08.04.16г.	2	По вопросу проведения ремонта в Конзаводской амбулатории	Даны разъяснения, проведен косметический ремонт амбулатории.
25.07.16г.	1	По поводу оформления группы инвалидности, направление на МСЭ	Даны разъяснения, направлены на МСЭ.
08.08.16г.	1	По поводу оформления группы инвалидности, направление на МСЭ	Даны разъяснения, направлены на МСЭ
10.10.16г.	1	По поводу оформления группы инвалидности, направление на МСЭ	Даны разъяснения, направлены на МСЭ
28.11.16г.	1	По поводу проведения капитального ремонта в Россошинской амбулатории	На 2017г. Запланировано ПСД на проведение капитального ремонта
01.12.16г.	1	По вопросу лекарственного обеспечения ОСУ	Даны разъяснения по лекарственному обеспечению ОСУ в соответствии со стандартами.

Прием граждан главным врачом

Дата приема	Кол-во человек	Тема обращения	Решение вопроса
20.01.2016г.	1	По поводу приобретения дорогостоящих лекарственных средств	Оформление дополнительной заявки
20.01.2016г.	1	Жалоба на м/с процедурного кабинета	Назначенные инъекции выполнены
22.03..2016г.	1	О лечении препаратом «Авестин» в ГБУ РО	Даны разъяснения по поводу препарата, а также о необходимости получения выписки от лечащего врача обл. онко-диспансера
31.03.2016г.	1	По поводу трудоустройства, заключения целевого договора	Даны разъяснения, отделом кадров подготовлен договор на интернатуру по педиатрии
04.05.2016г.	1	По поводу оформления группы инвалидности	Даны разъяснения, посылкой лист находится на стадии оформления, срок явки на МСЭ 10.05.16г.
05.05.2016г.	1	По вопросу выписки льготных препаратов	Даны разъяснения, направлена к врачу для выписки рецепта
06.05.2016г.	1	По поводу госпитализации в терапевтическое отделение	Даны разъяснения, рекомендации по дополнительному обследованию
17.05.2016г.	1	По работе службы здравоохранения района	Проведена устная беседа по работе общественного совета по здравоохранению
04.07.2016г.	1	По поводу ФЛО обследования матери (лежащая больная)	Организована транспортировка Белановой Г.Г. для прохождения ФЛО
05.07.2016г.	1	По поводу прохождения медицинской комиссии от военкомата	Даны разъяснения, по поводу прохождения медицинской комиссии
25.07.2016г.	1	О работе фельдшерско-акушерского пункта	Даны разъяснения по режиму работы фельдшера

Главный врач

МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»

Н.Г. Кучерова