

Анализ рассмотрения обращений граждан за 2017 год.

Количество обращений, поступивших для рассмотрения:

Количество обращений, поступивших для рассмотрения в 2017 году- 60 (2016г.-60):

- письменных – в 2016г.-19, в 2017г. – 12
- устных – в 2016г. – 1, в 2017г. – 10
- «по горячей линии» в 2016г. – 40, в 2017г. – 38.

Из вышестоящих инстанций всего, в 2016г. – 56, в 2017г. – 57, из них:

- МЗ РО – 2016г. – 39, 2017г. – 49
- Администрация района – 2016г. – 16, 2017г. – 7
- сторонних организации – в 2014г. – 2, 2017г. – 2
- поступивших от заявителей в 2016г. – 3, 2017г. – 2.

Количество коллективных обращений в 2016г. – 4, 2017г. – 2.

Количество обоснованных жалоб в 2016г. – 0, 2017г. – 2.

Количество проведенных комиссионных проверок при рассмотрении обращений граждан – в 2016г. – 15, в 2017г. – 18.

Структура обращений

№ п/п	Основные темы	2016 год		2017 год	
		абс. ц.	уд. вес %	абс. ц.	уд. вес %
1.	По льготному лекарственному обеспечению, в т.ч. изделиями медицинского назначения.	2	3.4	2	3.3
2.	Содействие в компенсации за платные медицинские услуги.	1	1.7	3	5,0
3.	Неудовлетворенность в получении медицинской услуги в ЛПУ.	28	46.7	29	47,5
4.	Выдача необходимой медицинской документации.	2	3.4	1	1,6
5.	Оформление группы инвалидности.	6	10.0	2	3.3
6.	Очередь в регистратуре	4	6.6	1	1,6
7.	Открытие дополнительных структурных подразделений ЛПУ, санитарно-техническое состояние ЛПУ или их структурных подразделений.	4	6.6	3	5,0

8.	Нарушение правил этики и деонтологии медицинскими работниками	2	3.4	2	3,2
9.	Благодарность	4	6.6	5	8,1
10.	Оформлении направления в областные учреждения и др.	0	0	6	11,5
11.	Прочие	7	11.6	6	9,9

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 2017 году – 27 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 – 18 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	2016г.		2017г.	
	абс. ц.	на 100000 населения	абс. ц.	на 100000 населения
Всего:	60	110.6	61	113,5
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.	0	0	0	0
Неудовлетворительное санитарно-техническое состояние ЛПУ или их структурных подразделений	4	7.3	1	1,8
Нарушение правил деонтологии со стороны медработников	2	3.4	2	3,7
Содействие в получении направления на ВМП	6	11.0	2	3,7
обоснованные жалобы	0	0	0	0

Количество обращений граждан Зерноградского р-на в 2016 году в сравнении с 2017 годом на 100000 населения практически остался на том уровне, в том числе показатель жалоб из общего числа обращений увеличился, что частично связано с уменьшением численности населения Зерноградского района с 54210 человека в 2016 году до 53707 человек в 2017 году, снижение количества жалоб по льготному лекарственному обеспечению, изделиями медицинского назначения, очереди в регистратуре.

Показатель обоснованных жалоб в 2017 году составляет 2 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 диспансеризации, 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 2017 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 2017 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
11.01.17г.	1	По поводу оформления группы инвалидности, направление на МСЭ	Даны разъяснения, направлены на МСЭ.
18.05.17г.	1	По обеспечению подвоза гемодиализных больных	Даны разъяснения.
03.02.17г.	1	О проведении выставки здоровья	Даны разъяснения
27.06.17г.	1	По вопросу лекарственного обеспечения	Даны разъяснения по лекарственному обеспечению федеральных и региональных льготников.
22.12.17г.	1	По вопросу ремонта ФАПа х. Большая –Таловая	Даны разъяснения, ремонт планируется провести в 2018г.

Прием граждан главным врачом

Дата приема	Кол-во чел	Тема обращения	Решение вопроса
30.01.17г.	2	По осмотру кардиологом на дому	Поручено заведующей поликлиникой Малаховой А.В. Направить мед работника 31.01.17г. Для проведения ЭКГ-исследования на дому
2.02.17г.	1	Жалоба на м/с процедурного кабинета	Назначенные инъекции выполнены.
27.02.17г.	1	О направлении в г.Ростов-на-Дону в онкоинститут мужа Алленова А.С.	Рекомендовано жене Алленовой Л.Л. Обратиться к врачу-урологу поликлиники для оформления направления
15.03.17г.	2	По поводу трудоустройства, заключения целевого договора	Даны разъяснения, отделом кадров подготовлен договор на интернатуру по педиатрии
19.05.17г.	1	По поводу оформления группы инвалидности	Даны разъяснения, посылкой лист находится на стадии оформления, срок явки на МСЭ 10.05.17г.
19.05.17г.	2	По вопросу выписки льготных препаратов	Даны разъяснения, направлена к врачу для выписки рецепта
21.08.17г.	2	С жалобой на дежурного врача приемного отделения	Даны разъяснения, рекомендации. Гл.м/с Ивановой усилить контроль за работой приемного отделения.
27.08.17г.	1	По поводу больничного листа	Выписано направление на дообследование в РОКБ
26.10.17г.	1	О медицинском обслуживании и	Завьялову А.Е. - консультация по

		лекарственном обеспечении	поводу оперативного лечения. По поводу обеспечения жены медфармином рецепт поставлен на контроль в аптеке ИП Валуевой Т.А.
16.11.17г.	1	Об оказании материальной помощи	Отказать, т.к. материальная помощь была оказана в марте 2017г.

Главный врач

МБУЗ «Зерноградская ЦРБ»

Н.Г. Кучерова