

Отчет
О работе с обращениями граждан в БУ «Сургутская городская клиническая станция скорой медицинской помощи» за 2016 год

Для реализации прав граждан на подачу обращения в нашем учреждении функционирует официальный сайт surgut03.ru, на котором размещены блоковые разделы содержащие алгоритм обращения граждан, предусмотрена возможность направить обращение в электронном виде. Также, в учреждении ведется прием и регистрация письменных и устных обращений граждан, прием граждан по личным вопросам.

Информация, полученная на основе анализа обращений граждан, позволяет своевременно выявлять и устранять дефекты в оказании скорой медицинской помощи, предотвращать повторные жалобы и судебные разбирательства.

Общее количество обращений в 2016 году составило **165**, из них:

-Благодарностей:

Письменных - 36 обращений поступивших напрямую в учреждение, из них 35 от физических лиц, 1 от БУ «Сургутский медицинский колледж» за участие в мероприятии волонтерского движения.

Опубликовано в газете «Новости Югры» - 1 благодарность.

Электронно - 1 поступило на электронный адрес приемной.

В устной форме – 114 обращений с благодарностью от физических лиц поступило в контакт-центр Департамента здравоохранения ХМАО-Югры.

Прием по личным вопросам -1. В феврале проведен прием по личным вопросам гражданина Вайсберг Ефима Ефимовича. Он записался на прием чтобы выразить благодарность за оказанную медицинскую помощь его жене.

Информация о приеме граждан по личным вопросам в 2016 году у руководителей структурных подразделений- обращений не поступало.

Жалоб -12.

В оперативном отделе учреждения ведется **регистрация и аудиозапись поступивших звонков** посредством чего **зарегистрировано 156 обращений**, из них:

103 благодарности и **53 жалобы** различного характера. Регулярно проводится анализ обращений по факту поступающих в оперативный отдел жалоб. Для разъяснения вопросов и урегулирования разногласий проводятся встречи заведующими подстанций, заместителем руководителя медицинской организации по медицинским вопросам с заявителями. По итогам 2015 года за тот же период времени в журнале было зафиксировано благодарностей- 180 шт., жалоб -88шт.

Также, проводится анкетирование населения по результатам проведенных опросов за период с 01.01.2016г. по 31.07.2016г. из общего количества респондентов 4110 человек:
полностью удовлетворено работой скорой медицинской помощи 4033 человека.
удовлетворены частично 63 человека;
не удовлетворены 1 человек;
затруднились с ответом 13.

В течение года проведено 9 встреч с ТОСами.

Анонимных обращений и обращений на горячую линию за 2016 год не поступало.

Сравнительная таблица письменных обращений за период с 2014-2016гг.

Письменные обращения:	2014 год	2015 год	2016 год
Благодарности	25	38	36
Жалобы	10	1	4
Итого	35	39	40

Таким образом, проведенный анализ показал, что по сравнению с прошлым годом количество обращений по сравнению с предыдущими периодами увеличилось.

Для улучшения показателей оказания медицинской помощи и в целях усовершенствования работы с обращениями граждан, в настоящее время необходимо:

1. При проведении собраний с медицинскими работниками акцентировать их внимание на том, что в настоящее время большинство жалоб поступают не в учреждение, а напрямую в вышестоящие контролирующие органы.
2. Усилить контроль за жалобами поступающими в оперативный отдел посредством телефонных звонков.
3. Усилить контроль за соблюдением норм этики и деонтологии медицинскими работниками.