

Анализ обращений граждан во II квартале 2024г.

В соответствии с приказом от 24.05.2024 №283 «О работе с обращениями граждан» был проведен анализ письменных обращений граждан во 2 квартале 2024 года. Результаты представлены в таблице 1.

Проведенный анализ показал, что число обращений граждан во втором квартале 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2023 года выросло на 111,%, в том числе благодарности – на 68%, жалоб- на 140,5%. Число обоснованных жалоб так же выросло, но темп роста ниже, чем у обращений всего, при этом необходимо отметить тот факт, что удельный вес обоснованных жалоб в анализируемом периоде составляет 9%, что ниже, чем в предыдущем году -13%.

В структуре жалоб 75% занимают обращения по качеству и организации медицинской помощи, большая часть из них - длительные сроки ожидания приема врача или диагностических исследований -38,3%, направление на исследование, лечение -16,9%, лекарственное обеспечение -13,5%.

Анализ обоснованных жалоб по нарушению сроков направления на диагностические исследования показал, что врачами не вносятся данные пациентов в «Лист ожидания» в МИС, а ведутся списки на бумажных носителях, из которых своевременно пациенты не записываются на исследования.

Причиной обращения граждан по поводу несвоевременных направлений на диагностические исследования и выписки лекарственных препаратов явились дефекты оформления протоколов врачебного осмотра - отсутствие рекомендаций.

Причиной обращения по поводу комфортного пребывания в помещении поликлиники стало отсутствие бахил на входной группе. В ходе разбора жалоб оперативно были приняты организационные меры.

Анализ отзывов на портале «Яндекс- карты» показал, что во втором квартале 2024 года поступило всего 10 отзывов, 9 из них -положительные, средняя оценка составила 4,5 балла

Анализ отзывов на портале 2-ГИС показал, что из 9 поступивших обращений только 4 положительных, остальные - отрицательные, 4 из которых относятся к работе педиатрического отделения: качество оформления документации, этика и деонтология. Средняя оценка составила -2,9 балла.

Исходя из вышеизложенного, предлагается:

1. Заведующему отделом по контролю качества Марченко О.В. включить в график проведения плановой проверки в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в августе 2024 года целевую проверку терапевтического отделения и консультативно-диагностического отделения на соблюдение критериев качества оформления медицинской документации.

- 2.Заведующему детской поликлиникой Нетунаевой Н.А. в срок до 01.08.2024 провести разбор отзывов на портале 2ГИС о работе педиатрического отделения.

Таблица 1. Анализ обращений граждан во 2 квартале 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.

№ п/п	Тема обращения	Зарегистрировано обращений					Из них обоснованных			Удельный вес обоснованных жалоб		
		В текущем периоде		В прошлом году		Темп роста/снижения в %	В текущем периоде	В прошлом году	Темп роста/снижения в %	В текущем периоде	В прошлом году	Рост/снижение в %
		кол-во	удельный вес %	кол-во	удельный вес %							
1	2	3	4	5	6	7	8	10	12	13	14	15
1	Всего обращений, из них:	131	100	62	100	111,3						
2	благодарностей	42	32,1	25	40,3	68,0						
3	жалоб, из них:	89	67,9	37	59,7	140,5	8	5	60,0	9,0	13,5	-4,5
4	Качество и организация медицинской помощи, всего, в том числе	67	75,3	20	54,1	235,0						
4.1	Сроки ожидания записи на прием к врачу/ диагностических исследований	34	38,2	4	10,8	750,0	4	4	0,0	11,8	100,0	-88,2
4.2	Сроки и качество оформления медицинских документов при направлении на МСЭ	2	2,2	3	8,1	-33,3						
4.3	Качество оформления медицинской документации	1	1,1		0,0	100,0	1		100,0	100,0		
4.4	Вакцинация	2	2,2		0,0	100,0						
4.5	Качество экспертизы временной нетрудоспособности	4	4,5		0,0	100,0						
4.6	Установление диагноза, направление на исследование, лечение	15	16,9		0,0	100,0	1		100,0	6,7		
4.7	Санаторно-курортное лечение /реабилитация	1	1,1		0,0	100,0						
5	Нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками	2	2,2	4	10,8	-50,0						
6.	Лекарственное обеспечение	12	13,5	4	10,8	200,0	1	1	0,0	8,3	25,0	-16,7
7.	Комфортность пребывания на территории поликлиники	4	4,5		0,0	100,0	1		100,0	25,0		25,0
8.	Соблюдение прав граждан	3	3,4	1	2,7	200,0						
9.	Размещение информации	1	1,1		0,0	100,0						