



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА №9» (с. Вагай)  
(ГБУЗ ТО «ОБЛАСТНАЯ БОЛЬНИЦА №9» (с. Вагай))

ГБУЗ ТО «Областная больница №9» (с. Вагай) представляет внутриучрежденческий анализ обращений граждан за 2018 год.

В отчетном периоде всего поступило **23 письменных обращений, из них электронных 1.**

Обращения по тематике:

**Организация работы учреждений здравоохранения, в т.ч. доступность медицинской помощи – 7:**

- Электронное обращение (не жалоба) через официальный сайт учреждения с вопросом записи на прием в конкретному врачу участковому терапевту. Обращение рассмотрено, разъяснения отправлены на электронную почту заявителя.
- Одно письменное обращение с жалобой на организацию лечения врачом стоматологом. Обращение рассмотрено, проведена врачебная комиссия с участием заявителя. Необоснованно. Подготовлен подробный письменный ответ.
- Одно обращение с жалобой на горячую линию Росздравнадзора. Обращение рассмотрено, проведен служебный разбор. Необоснованно. Заявителю и в управление Росздравнадзора дан подробный ответ.
- одно письменное заявление с жалобой на организацию работы перевязочного кабинета в поликлинике. Обращение рассмотрено, взяты письменные объяснения, проведен служебный разбор. Необоснованно. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ.
- одно письменное заявление с жалобой на организацию работы регистраторов в поликлинике. Обращение рассмотрено, взяты письменные объяснения, проведен служебный разбор. Необоснованно. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ.
- одно письменное заявление с жалобой на водителя и фельдшера Юрминского ФАП. Обращение рассмотрено, взяты письменные объяснения, проведен служебный разбор. Необоснованно. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ.
- одно письменное заявление переданное Прокуратурой района по ведомственной принадлежности с жалобой на врача хирурга. Обращение рассмотрено, взяты письменные объяснения, проведен служебный разбор. Необоснованно. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ

**Благодарственные письма - 13:**

- медицинским работникам ОСМП - одно письменное обращение.
- одно письменное обращение на имя главного врача от специалиста ОАО «Вагайпассажиравтотранс» по проведению профилактической работы «Гипертония СТОП!» сотрудниками ОМП.
- одно письменное обращение на имя главного врача по работе врача акушера гинеколога,
- два письменных обращения через «ящик главного врача» с благодарностью к персоналу терапевтического отделения и её заведующей,
- одно письменное обращение с благодарностью к врачу неврологу и заведующей терапевтическим отделением,
- одно письменное обращение на имя главного врача по работе фельдшера КРВЗ,
- одно письменное обращение на имя главного врача по работе медицинской сестры хирургического кабинета,
- одно письменное обращение на имя главного врача по работе сотрудников дневного стационара,
- одно письменное обращение на имя главного врача по работе врачей терапевтического отделения,
- три письменных обращения на имя главного врача по работе врачей поликлиники (терапевт, гинеколог, дермато-венеролог).

**О нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками - 3:**

- одно электронное обращение к главному врачу через официальный сайт учреждения с жалобой на действие младшего медицинского работника палаты ПИТ. Проведена комиссия по соблюдению медицинской этики и деонтологии без участия заявителя (предупрежден о дате и времени заранее, не явился). Жалоба признана необоснованной. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ.
- одно письменное заявление с жалобой на грубое отношение заведующей Кобякским ФАП. Проведена комиссия по соблюдению медицинской этики и деонтологии с участием заявителя. Жалоба признана необоснованной. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ.
- одно письменное заявление с жалобой на грубое отношение медицинского работника Курьинского ФАП, неоказание медицинской помощи. Проведена комиссия по соблюдению медицинской этики и деонтологии с участием заявителя. Жалоба признана необоснованной. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ.

**Через ДЗТО поступило 9 заявлений, из которых два электронных, по тематике:**

### Доступность медицинской помощи – 2:

- одно письменное обращение в Аппарат Губернатора Тюменской области, в части организации медицинской помощи жителям д. Лаймы. Подготовлен подробный письменный ответ в ДЗТО,
- одно письменное обращение в Аппарат Губернатора Тюменской области из Тюменской областной Думы, в части ведомственной компетенции. Подготовлен подробный письменный ответ в ДЗТО

### Организация работы учреждений здравоохранения, в т.ч. доступность медицинской помощи – 7:

- Электронное обращение с жалобой через официальный сайт ДЗТО. Обращение рассмотрено, необоснованно. Подготовлен подробный письменный ответ.
- Одно письменное обращение с вопросом организации медицинского обслуживания во время сезонного бездорожья. Обращение рассмотрено, необоснованно. Подготовлен подробный письменный ответ.
- Одно письменное обращение в департамент здравоохранения города Тюмени с жалобой на организацию медицинской помощи в ряде учреждений. Обращение рассмотрено, проведен служебный разбор. Необоснованно. Подготовлен подробный письменный ответ.
- Одно письменное обращение в ДЗТО, поступившее из Тюменской областной Думы от депутата Юхневич по вопросу наличия ФАПа и оказания медицинской помощи жителям д. Веселинская Вагайского района. Обращение рассмотрено. Подготовлен подробный письменный ответ
- Электронное обращение через официальный сайт ДЗТО с жалобой на работу кабинета врача психиатра-нарколога. Обращение рассмотрено, необоснованно. Подготовлен подробный письменный ответ.
- Электронное обращение через официальный сайт ДЗТО с жалобой по оказанию медицинской помощи ребенку. Обращение рассмотрено, необоснованно. Подготовлен подробный письменный ответ.
- Одно письменное обращение с вопросом организации медицинского обслуживания в с. Тукуз на период отсутствия основного медицинского работника в ДО. Обращение рассмотрено, необоснованно. Подготовлен подробный письменный ответ.

Через горячую линию «Росздравнадзора» одно обращение по обезболиванию Обращение рассмотрено, взяты письменные объяснения, проведен служебный разбор. Необоснованно. Подготовлен и отправлен подробный письменный и ответ.

Все обращения были рассмотрены своевременно, по всем даны письменные ответы.

Приложение: анализ внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан за I 2018 года.

#### Анализ внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан в ГБУЗ ТО «Областная больница №9» (с. Вагай) за 2018 год

Таблица №1

Тип обращения	Всего письменных обращений за период/в т.ч. обоснованных	Всего письменных обращений за прошедший период с нарастающим итогом/в т.ч. обоснованных	Динамика в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года с нарастающим итогом в процентах <+/->/в т.ч. обоснованных*
<b>Итого, из них:</b>		23/0	15%
<b>жалоб</b>		9/0	0.0%
<b>заявлении</b>		1	0%
<b>предложении</b>			
<b>благодарностей</b>		13	+ 44%

Таблица №2

Жалобы по тематике обращений**	Всего жалоб за период / в т.ч. обоснованных	Всего письменных жалоб за прошедший период с нарастающим итогом/в т.ч. обоснованных	Динамика за аналогичный период предыдущего года с нарастающим итогом в процентах (+/-)/в т.ч. обоснованных
Итого (общее количество жалоб из таб. №1)		9/0	- 0.0%

- качество лечения детей			
- в связи со смертью взрослых			
- в связи со смертью детей			
- несогласие с решением МСЭ			
- о платных услугах			
- жалобы на работу учреждений здравоохранения		6/0	100%
- жалобы на действия медперсонала			
- о несвоевременной и неправильной диагностике			
- доступность медицинской помощи			
- доступность обеспечения лекарственными препаратами			
- о проведении ЭВН			
- несоответствие медицинской помощи федеральным стандартам			
- нарушение сэнэпидрежима			
- о нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками		3/0	100%
- другие			