

ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «Курская городская детская поликлиника» ОБУЗ «КГДП»

ИНН 4629040100, КПП 463201001, ОКПО 11082981, ОГРН 1024600948613

305048, г. Курск, пр. Энтузиастов, 18

E.mail: obuz<u>kgdp@yandex.ru</u> caŭm: www.muzdp8.ru

№ ___28 ___от 15.01.2024 г.__ На № ____от ___

на сайт ОБУЗ «КГДП» www.muzdp8.ru

<u>Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «КГДП»</u> <u>за 2023 г.</u>

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП» в 2023 г. проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- Методическими рекомендациями по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подготовленными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 26 сентября 2019 года №А1-48170) и утвержденными заместителем Руководителя Администрации Президента РФ, руководителем рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (доведены письмом комитета здравоохранения Курской области от 25.03.2021 г. № 08.2-02-01-36/721);
- приказом комитета здравоохранения Курской области от 26.11.2019 г. № 819 «Об организации личного приема граждан» и другими локальными правовыми актами ОБУЗ «КГДП».

Всего в 2023 г. в ОБУЗ «КГДП» поступило 243 обращения, из которых 187 (77%) - жалобы; 53 (22%) - прочие обращения по различным вопросам, 3 (1%) – благодарности работникам медицинского учреждения.

Из общего количества жалоб - 187:

- в 82-х случаях (44 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;
- в 37-ми случаях (20%) на различные проблемы с записью на прием, невозможность дозвониться в поликлинику;
 - в 26-ти случаях (14%) на отсутствие вакцин и реагентов для анализов;
- в 14-ти случаях (8%) на неукомплектованность штатной численности медицинских работников, нехватку необходимых специалистов;
 - в 8-ми случаях (4%) на большие очереди к врачу, задержку, отмену приема;

- в 8-ми случаях (4%) на нарушение работниками поликлиники норм и правил этики и деонтологии при общении с пациентами и их законными представителями;
- в 8-ми случаях (4%) на неполучение необходимых медицинских изделий льготными категориями пациентов.
- в 2-х случаях (1%) на санитарное состояние здания и благоустройство территории поликлиники;
 - в 1-м случае (0,5%) на работу сайта поликлиники;
 - в 1-м случае (0,5%) другие вопросы работы медицинского учреждения.

Количество обоснованных жалоб в 2023 г. - 4 шт.

Обращения поступали в:

- непосредственно в ОБУЗ «КГДП» 69 (28%), из них: на электронную почту 42 (17 %), нарочно 27 (11%);
- Администрацию Президента РФ 3 (1,5 %); Министерство здравоохранения РФ 7 (3 %); Губернатору Курской области 16 (6,5 %); Министерство здравоохранения Курской области 84 (34,5%); портал «Госуслуги» 21 (9 %), социальные сети 42 (17 %), партия «Единая Россия» 1 (0,5%).

Все поступающие в детскую поликлинику обращения граждан из всех источников регистрировались в автоматизированной ЕС ОГ (единой системе по работе с обращениями граждан и организаций) и размещались на портале ССТУ.РФ.

Принятые меры:

- 1) Приняты административные, организационно-технические и прочие меры (проводились внутренние служебные проверки, проводились заседания врачебных комиссий, выполнялась выписка льготных рецептов и закупка необходимых медицинских изделий, регулярно проводятся мероприятия по благоустройству территории поликлиники);
- 2) С медицинскими работниками проводились индивидуальные беседы о недопустимости нарушения этики и деонтологии, необходимости быть доброжелательными, не создавать и не допускать развитие конфликтных ситуаций при общении с пациентами и их родственниками на рабочем месте.

Главный врач

Карцева С.В.

Исполнитель: Бобнева А.А. (4712) 52-54-49