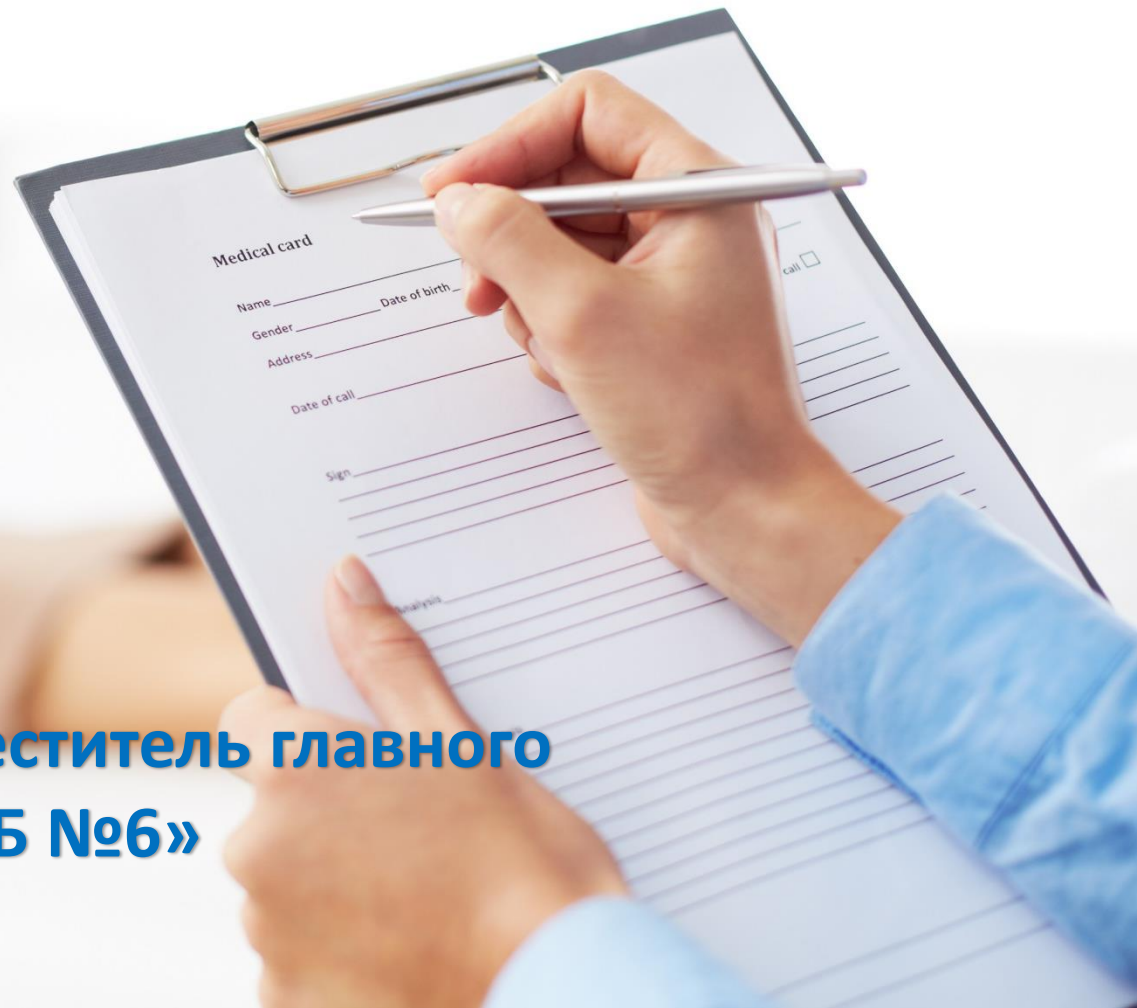
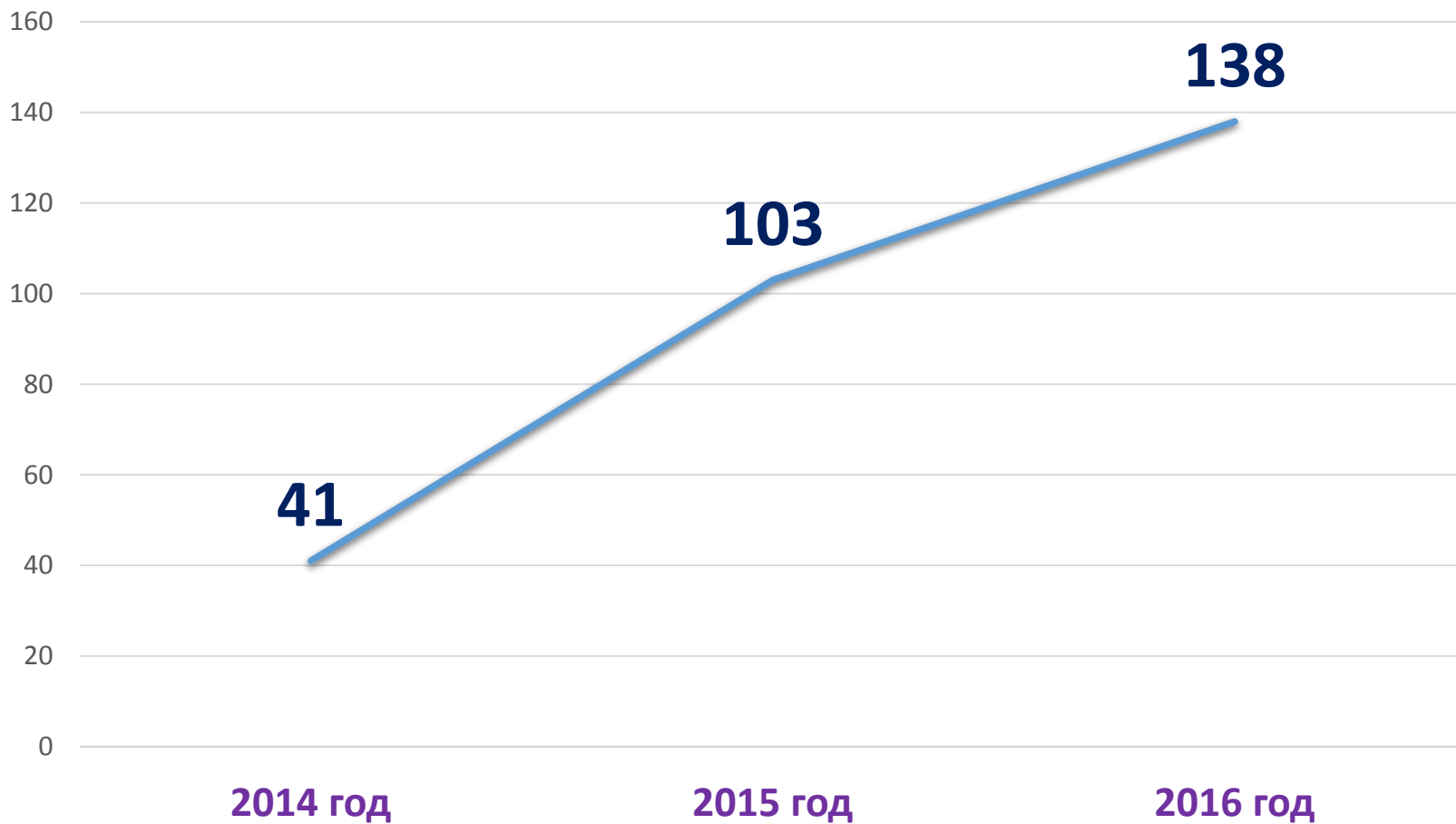


Опыт организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая больница № 6»

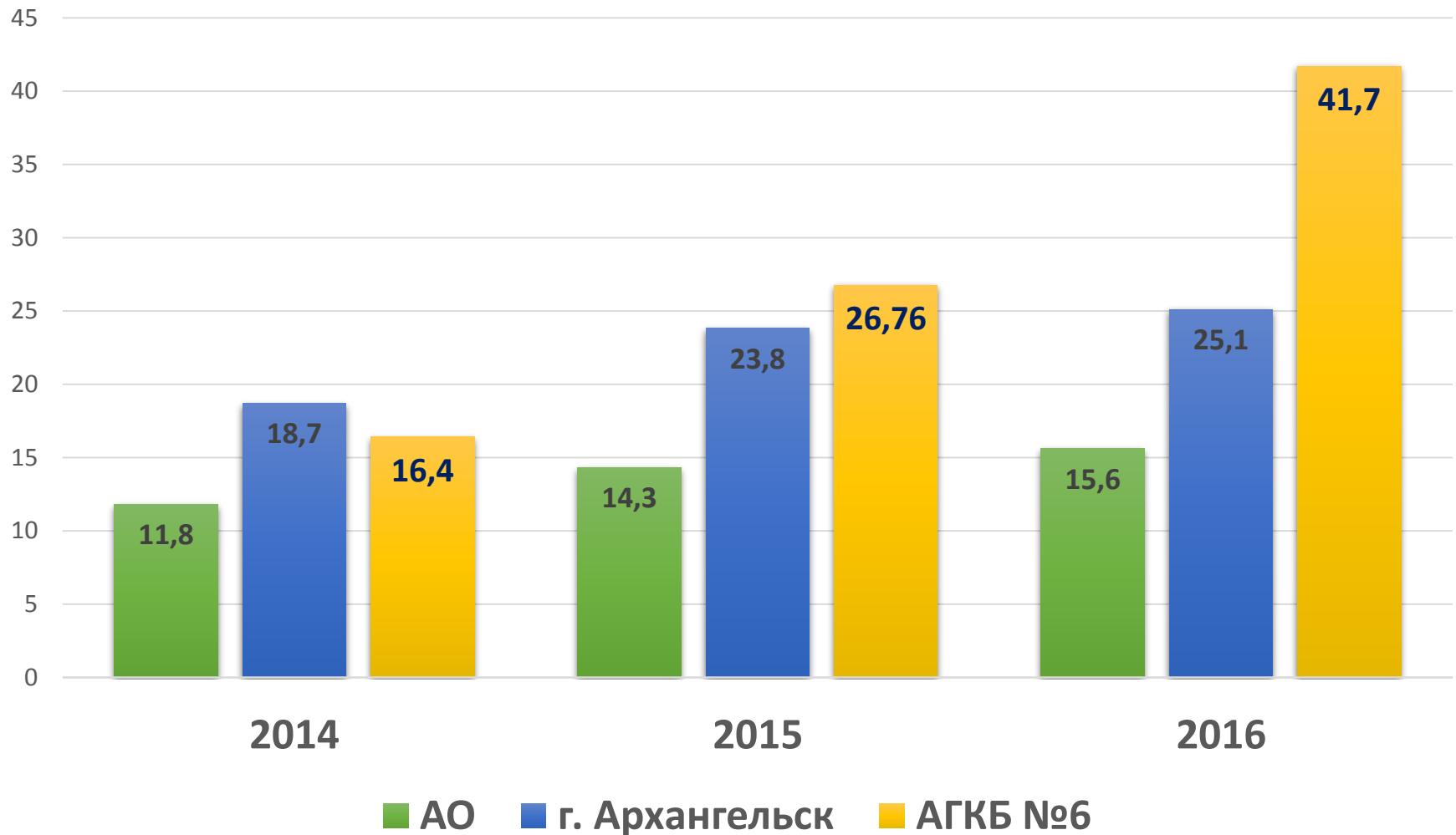


**Данилова С.Л., заместитель главного
врача ГБУЗ АО «АГКБ №6»**

Динамика зарегистрированных (письменных) обращений граждан в ГБУЗ АО «АГКБ № 6» за период 2014 – 2016 гг. (благодарности не включены)



Обращаемость граждан по вопросам здравоохранения (на 10 000 населения) в 2014-2016гг (включая благодарности)



Объективные причины и предпосылки для увеличения числа обращений граждан

Все большее внимание государства и гражданского общества к обеспечению прав пациента, особенно через СМИ, интернет и т.д.;

Повышение правовой грамотности пациентов, изменение правового статуса участников лечебного процесса;

Изменение отношения к системе здравоохранения. Ситуация усугубляется негативной ролью средств массовой информации в освещении медицинской темы;

Объективные причины и предпосылки для увеличения числа обращений граждан

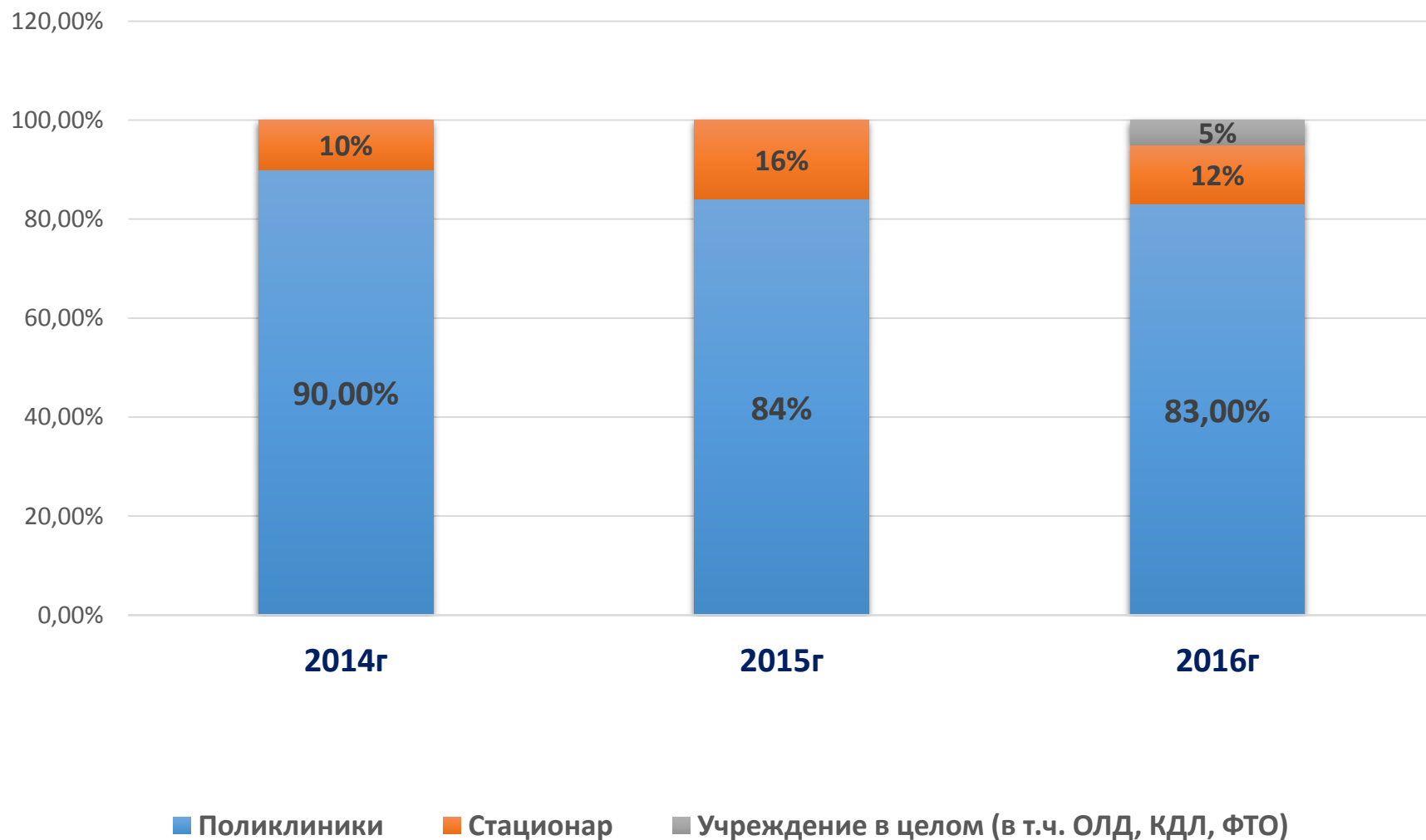
Снижение административных барьеров, развитие информационных технологий, возможность обратной связи:

- реализация TV – проекта «Разговор с Губернатором», организация прямой линии Правительства Архангельской области,
- 01.10.2015 года Минздравом Архангельской области (далее – МЗ АО) организована круглосуточная «горячая линия» по вопросам оказания медицинской помощи,
- официальный сайт МЗ АО в информационно-коммуникационной сети «Интернет» запущен в декабре 2011 года (www.minzdrav29.ru),
- сайт больницы функционирует с 2012г (www.arhgkb6.ru) и пр.

Пути поступления письменных обращений (жалобы)

Адресат	2014г	2015г	2016г
Президент РФ Путин В.В., Медведев Д.А.	1	2 1	4
МЗ АО (по эл. почте, на сайт, личный прием министра)	24 (58,5%)	45 (44%)	51 (37%)
В ГБУЗ АО «АГКБ №6»	10 (24%)	28 (27%)	44 (32%)
Прямая линия Правительства АО	-	12 (12%)	21 (15%)
СМО	1	-	2
Мэрия г. Архангельска	1	2	6
Прокуратура	2	4	1
МЗ РФ	2	-	1
Уполномоченный при губернаторе АО по правам ребенка	-	4	1
Минтруда и соцзащиты РФ	-	1	-
Росздравнадзор, Роспотребнадзор	-	3	3
Приемная партии «Единая Россия»		1	1
ДЗ г. Москва			1
Депутаты гос. Думы, обл. собрания			2
ИТОГО	41	103	138

Распределение обращений по подразделениям ГБУЗ АО «АГКБ №6» (без учета благодарностей)

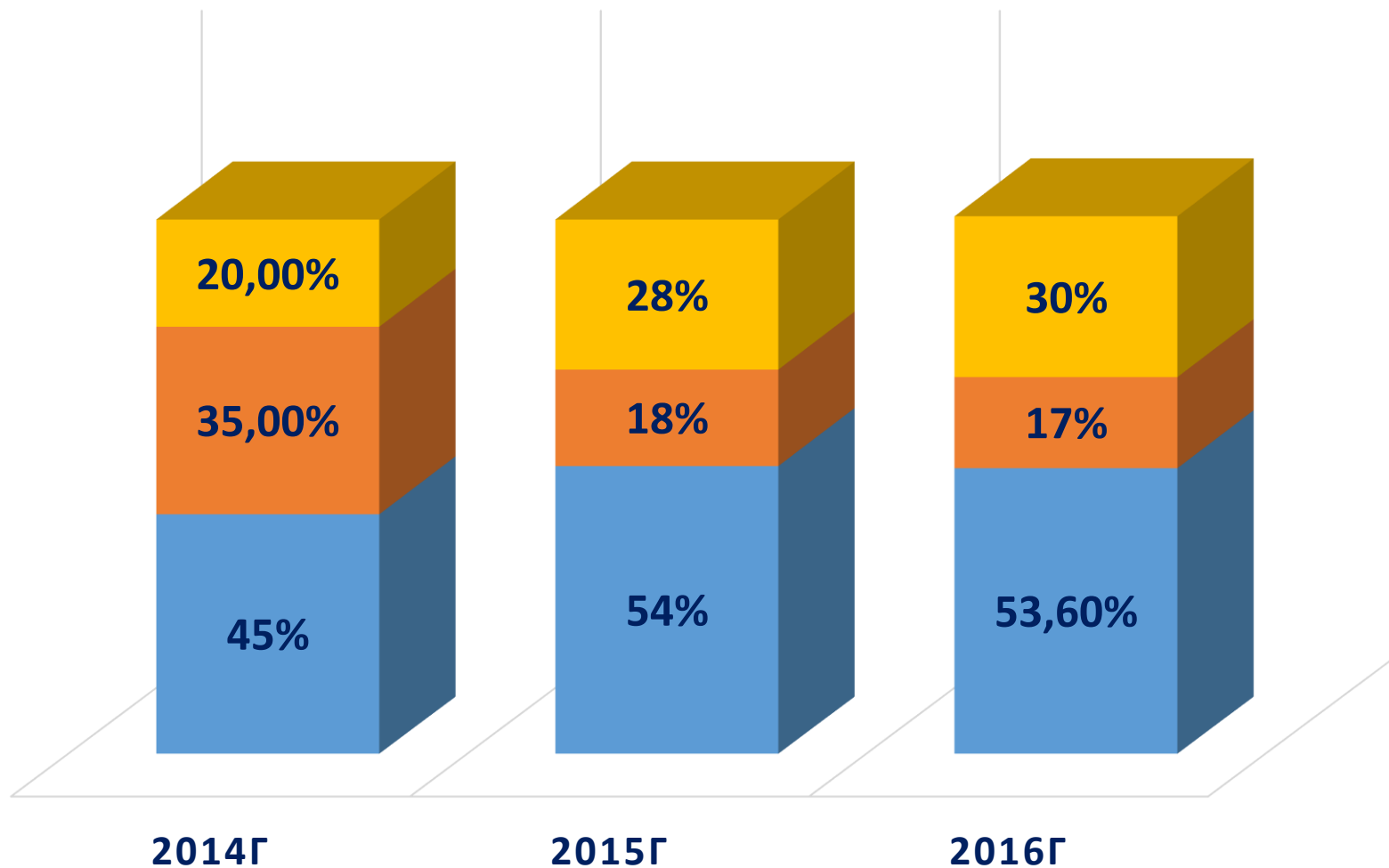


Тематика жалоб, поступивших в ГБУЗ АО «АГКБ №6» в 2015-2016гг.

Тематика	2015г		2016г	
	Кол-во	%	Кол-во	%
1. Запись на прием врача, доступность	14	13,6%	38	27%
2. Постановка Ds, обследование, лечение	25	24%	31	22%
3. Лекарственное обеспечение, льготное питание	8	8%	4	3%
4. Госпитализация в стационар	7	7%	7	5%
5. Сан-кур. лечение, реабилитация	6	6%	8	6%
6. Этика и деонтология	6	6%	8	6%
7. Запись на исследование, процедуры	3	3%	6	4%

Обоснованность жалоб, поступивших в ГБУЗ АО «АГКБ №6» в 2014-2016гг

■ необоснованные ■ обоснованные ■ частично обоснованные



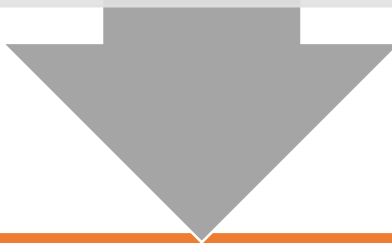
С целью эффективной организации работы с обращениями граждан в учреждении проведены следующие организационные мероприятия:

В 2014 году разработан и утвержден приказом главного врача
Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «АГКБ № 6»:

назначены ответственные лица: за организацию работы с обращениями граждан
(заместитель главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности),

за непосредственное рассмотрение обращений граждан в соответствии с курируемыми разделами работы (заместители главного врача, заведующие поликлиниками, руководители структурных подразделений больницы),

за ведение делопроизводства по обращениям граждан
(заведующая канцелярией).



Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», размещен на официальном сайте ГБУЗ АО «АГКБ № 6»

С целью эффективной организации работы с обращениями граждан в учреждении проведены следующие организационные мероприятия:

Организованы и используются различные варианты обратной связи с пациентами:

на официальном сайте больницы имеются разделы: «оставить отзыв», «пожаловаться»;

ежеквартально в учреждении проводится анкетирование пациентов;

в 2015 году разработаны и используются в подразделениях учреждения «Лист претензии пациента», «Памятка пациенту в случае конфликтной ситуации»;

заместители руководителя ведут личные приемы граждан в соответствии с утвержденным графиком, который также размещен на официальном сайте больницы.

С целью эффективной организации работы с обращениями граждан в учреждении проведены следующие организационные мероприятия:

Повышение правовой и профессиональной грамотности сотрудников:



Осуществление анализа обращений граждан и анкетирования пациентов с обсуждением результатов на аппаратных совещаниях у главного врача, врачебно-сестринских конференциях

По результатам рассмотрения обращений граждан в учреждении проводятся следующие мероприятия:


учреждение дает письменный ответ по существу поставленных вопросов **в установленные сроки.**

Ответ на жалобу пациента необходимо формулировать как можно более полно, исчерпывающим образом, аргументируя каждый довод медицинской организации, приводя ссылки на нормативно-правовые акты.


Жалоба, помимо документа, является еще и юридическим фактом, влекущим (могущим повлечь) определенные юридические последствия для пациента и медицинской организации, поэтому ответ на нее должен быть **нормативно обоснован;**

По результатам рассмотрения обращений граждан в учреждении проводятся следующие мероприятия:

применение корректирующих и предупреждающих действий в работе подразделений/работников учреждения;



рассмотрение обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи проводится при обязательном участии врачебной комиссии медицинской организации;



наличие обоснованных обращений граждан на ненадлежащее качество оказания медицинской помощи являются критериями оценки эффективности работы различных категорий работников ГБУЗ АО «АГКБ №6».

Медицинским работникам не следует делать следующее:

любым способом препятствовать обращению граждан;

оставлять обращения пациента без внимания, принимать жалобы с равнодушным видом, комментировать жалобу фразой «опять принесли» или «снова написали» и др.;

проявлять негативное отношение к жалобе, к пациенту, занимать «глухую оборону»;

обвинять пациента, используя в общении с пациентом фразы: «вы сами виноваты», «вы сами сюда пришли, вас сюда никто не звал», «идите в другое учреждение», «не надо было к этому врачу идти» и др.;

жестко отстаивать правоту организации, сотрудника;

Медицинским работникам не следует делать следующее:

подначивать пациента писать жалобу и диктовать ему, что именно надо написать, т. к. это не только может войти в привычку у пациента, но и действительно стать грамотно составленной жалобой против организации;

утверждать, что все жалобы бесполезны (пациент сразу пожалуется в вышестоящий орган);

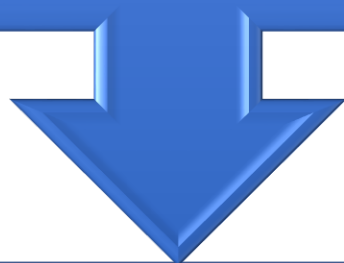
при разборе жалоб ставить целью наказание сотрудников;

ругать, дисквалифицировать, дискредитировать перед пациентом сотрудников, на которых он жалуется;

защищаться от жалобщика любой ценой, тянуть время с решением и ответом. Чем доступнее возможность обращения на месте, чем быстрее «обиженный» пациент получит ответ, тем меньше риск, что жалоба уйдет в вышестоящие инстанции.

Стратегическая задача

Организовать работу МО так, чтобы **большинство обращений** граждан по поводу ее деятельности **поступало сразу в МО**, а не мимо нее, и все поставленные в обращении вопросы решались внутри МО



Повышение доверия граждан к МО

Заключение:

Как правило, потребители не ждут, что ради них станут сворачивать горы, но они **не терпят пренебрежительного отношения.**

Жалобы пациентов – ценный источник информации о проблемах.



Спасибо

за внимание!