

Справка
анализа заявлений, жалоб, обращений, поступивших
за 12 месяцев 2016 года ГБУЗ СК «Городская детская поликлиника №3»
города Ставрополя

За 12 месяцев 2016 года на рассмотрение в поликлинику поступило 80 обращений, заявлений, жалоб против 61 за 12 месяцев 2015 года.

Из общего числа заявлений, обращений поступили:

- в Министерство здравоохранения Ставропольского края – 63 (78,8%);
- Правительство СК -1 (1,3%)
- Администрация Президента РФ - 2 (2,5%)
- в Министерство здравоохранения РФ – 11 (13,8%)
- Губернатору СК – 1 (1,3%)
- Росздравнадзор по СК – 2 (2,5%)

Причины обращений в вышеуказанные инстанции:

- по порядку предоставления и оказания медицинской помощи – 34 (42,5%),
- по вопросам иммунизации, проведения туберкулинодиагностики 6 (7,5%), - оказание мед. помощи в сторонних медучреждениях – 1 (1,3%),
- по вопросам обеспечения питанием детей до 3-х лет - 7 (8,8 %),
- по поводу обеспечения бесплатными лекарствами детей до 3-х лет - 8 (10,0%),
- трудности при вызове врача на дом – 11 (13,8%),
- по доступности записи к врачам специалистам – 6 (7,5%),
- разъяснения родителям о состоянии здоровья ребенка в период их судебной тяжбы – 1 (1,3%),
- требования прикрепить к другому врачу по желанию родителей – 2 (2,5%),
- о порядке оказания платных услуг, тарифов на них – 1(1,3%),
- не установлен заявитель – 3 (3,8%).

За три года, несмотря на прирост населения на 17,8%, показатель обращений жителей на 1000 прикрепленных к поликлинике в 2016 году снизился на 0,7 и составил 2,3.

Вопросы, поднимаемые заявителями, доводятся до персонала, обсуждаются на производственных совещаниях. В учреждении имеются: сайт, стенды, где размещена информация о работе учреждения в системе ОМС, о льготах, предоставляемых отдельным категориям пациентов.

За этот же период 2016 года в адрес поликлиники поступило 78 благодарностей, в том числе в адрес министерства здравоохранения Ставропольского края - 42, в адрес министерства здравоохранения Российской Федерации – 14, в адрес администрации медицинской организации – 22.

За 2016 год предприняты следующие меры для снижения напряженности:

- введена и укомплектована физическим лицом дополнительная ставка оператора в регистратуру;

- все медицинские регистраторы прошли тестирование на профессиональную пригодность;

- организовываются в выходные дни «дополнительные дни иммунизации» неорганизованных детей густо заселенного района «Перспективный»;

- введена и укомплектована физическим лицом 0,5 ставки врача ультразвуковой диагностики для обеспечения доступности медицинских услуг детям первого года жизни с 01.08.16.;

- для удобства опекунов диспансеризация опекаемых детей, проживающих в семьях, проведена их диспансеризация в выходной день;

- открыт второй прививочный кабинет на 3-ем этаже, для уменьшения очередей;

- увеличено число электронных талонов для предварительной записи, введена электронная запись вызовов «на дом» по интернету;

- ведется активная работа с «новостной лентой» сайта.

До конца года планируется:

- С целью снижения напряженности, обеспечения доступности сформировать дополнительный педиатрический участок на территории района «Перспективный»;

Справочно:

По данным переписи на 01.11.16 к поликлинике прикреплено 32423 ребенка, в том числе 28 детей детского дома №9. За три года прирост населения составил 17,8%, а за 2016 год - 10, 5%. В 2016 году на территории поликлиники открыто 3 детских дошкольных образовательных учреждения и 1 среднее общеобразовательное учреждение №44.