

АНАЛИЗ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ПО ИТОГАМ 2016 ГОДА

**ГОЛЕНЕЦКАЯ Е.С.,
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Количество обращений (жалоб), поступивших в министерство здравоохранения Иркутской области в 2016 году

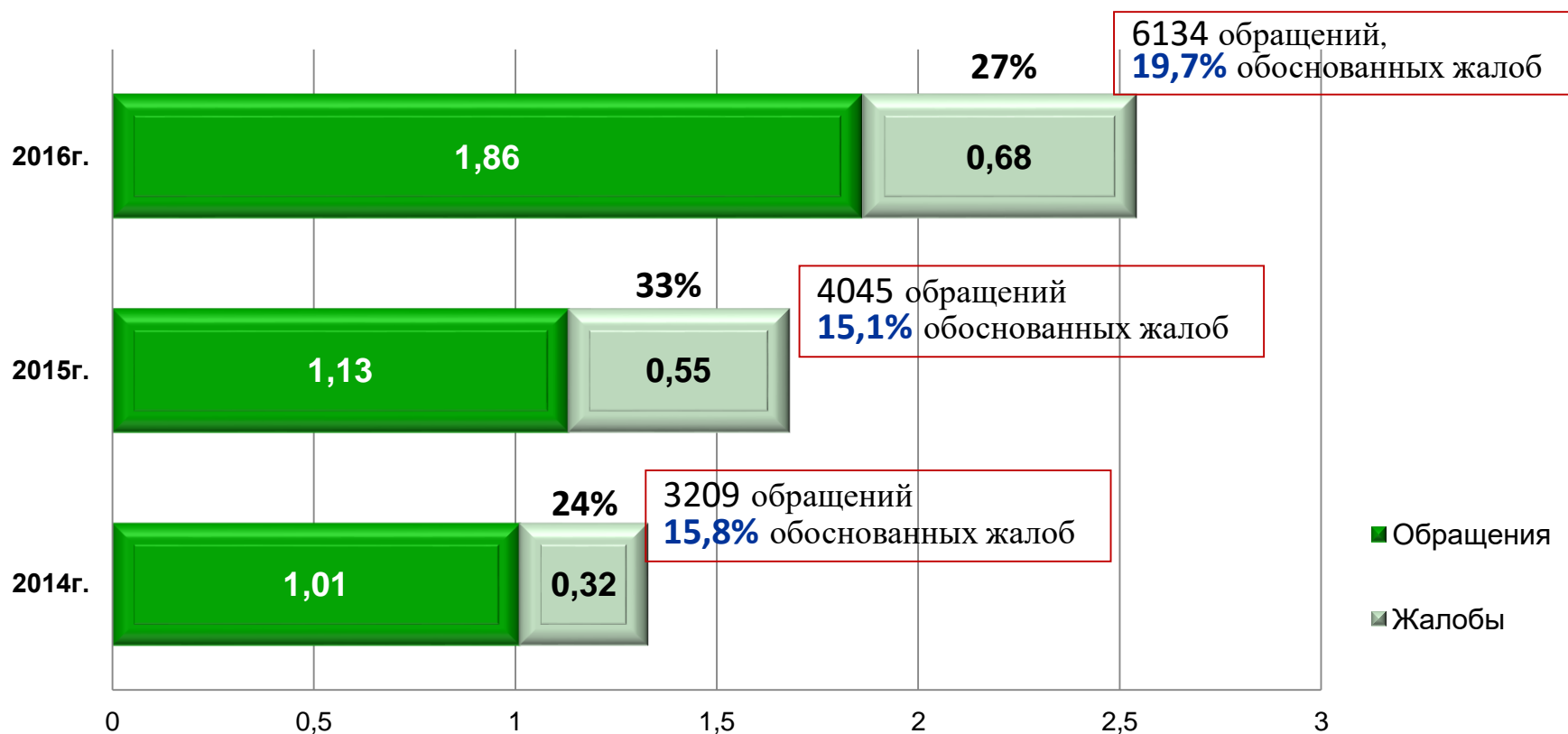
Муниципальное образование	Поступило		Муниципальное образование	Поступило	
	всего	на 1000 населения		всего	на 1000 населения
Катангский р-н	17	5,6	Бодайбинский р-н	69	3,1
Мамско-Чуйский р-н	24	5,5	Куйтунский р-н	90	3,0
Иркутский р-н	230	3,7	город Иркутск	2012	2,9
Зима и Зиминский р-н	142	3,5	Ольхонский р-н	23	2,9
Усть-Илимск	354	3,4	Нижнеудинский р-н	158	2,7
Усть-Кутский р-н	158	3,2	Слюдянский р-н	96	2,7
Ангарск и р-н	529	3,2	Казачинско-Ленский р-н	47	2,6
Шелеховский р-н	197	3,1	город Братск	612	2,6
Нижнеилимский р-н	150	3,1	город Свирск	34	2,4
			Усольский р-н	303	2,4

Количество обращений (жалоб), поступивших в министерство здравоохранения Иркутской области в 2016 году

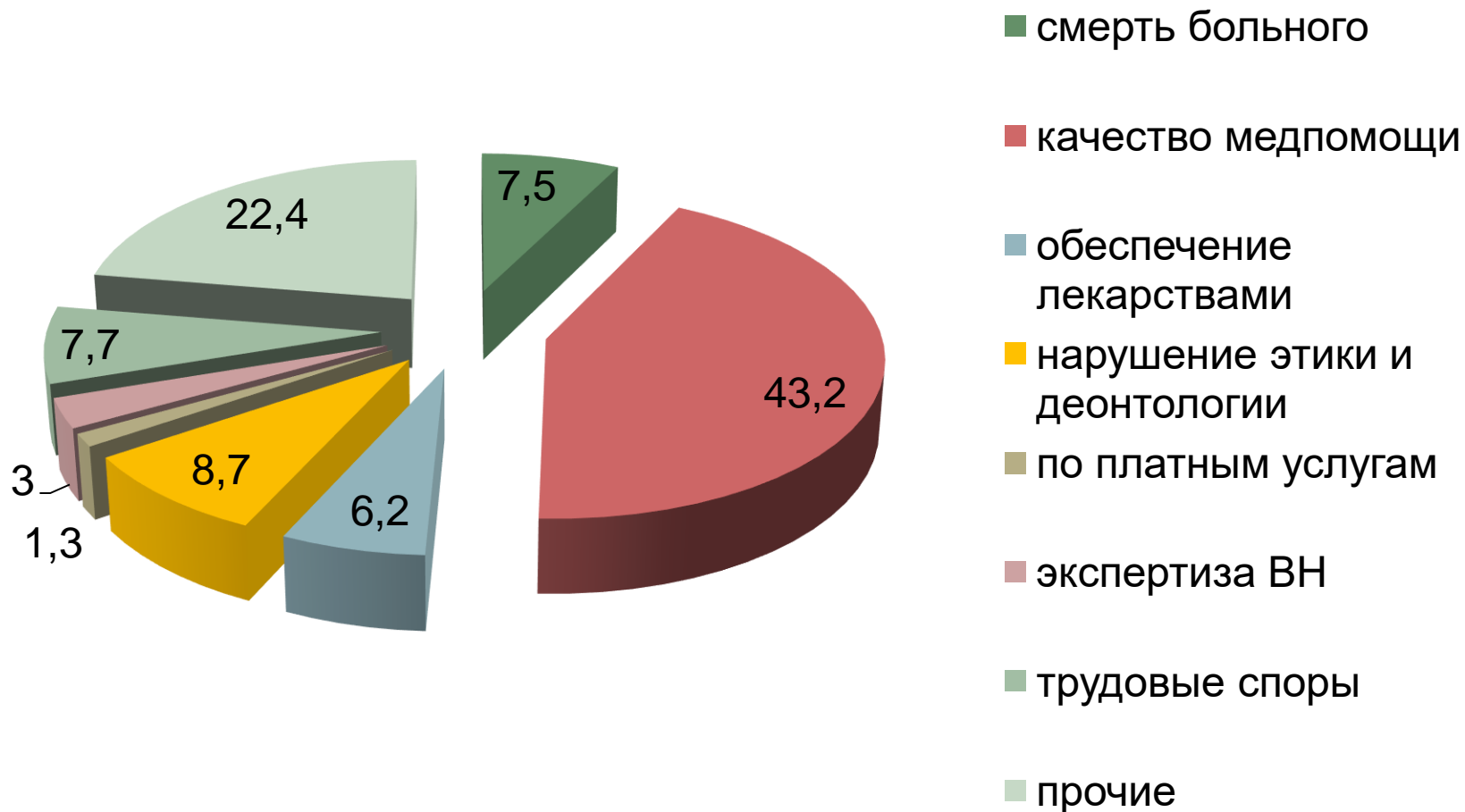
Муниципальное образование	Поступило	
	всего	на 1000 населения
Чунский р-н	82	2,3
город Саянск	85	2,3
Тулунский р-н	134	2,0
Братский р-н	93	1,9
Баяндаевский р-н	21	1,8
Качугский р-н	29	1,8
Жигаловский р-н	16	1,7
Аларский р-н	32	1,6
Боханский р-н	32	1,4

Муниципальное образование	Поступило	
	всего	на 1000 населения
Киренский р-н	28	1,4
Эхирит-Булагатский	42	1,4
Усть-Удинский р-н	19	1,4
Тайшетский р-н	77	1,1
Осинский р-н	16	0,8
Заларинский р-н	20	0,7
Балаганский р-н	5	0,6
Нукутский р-н	10	0,6

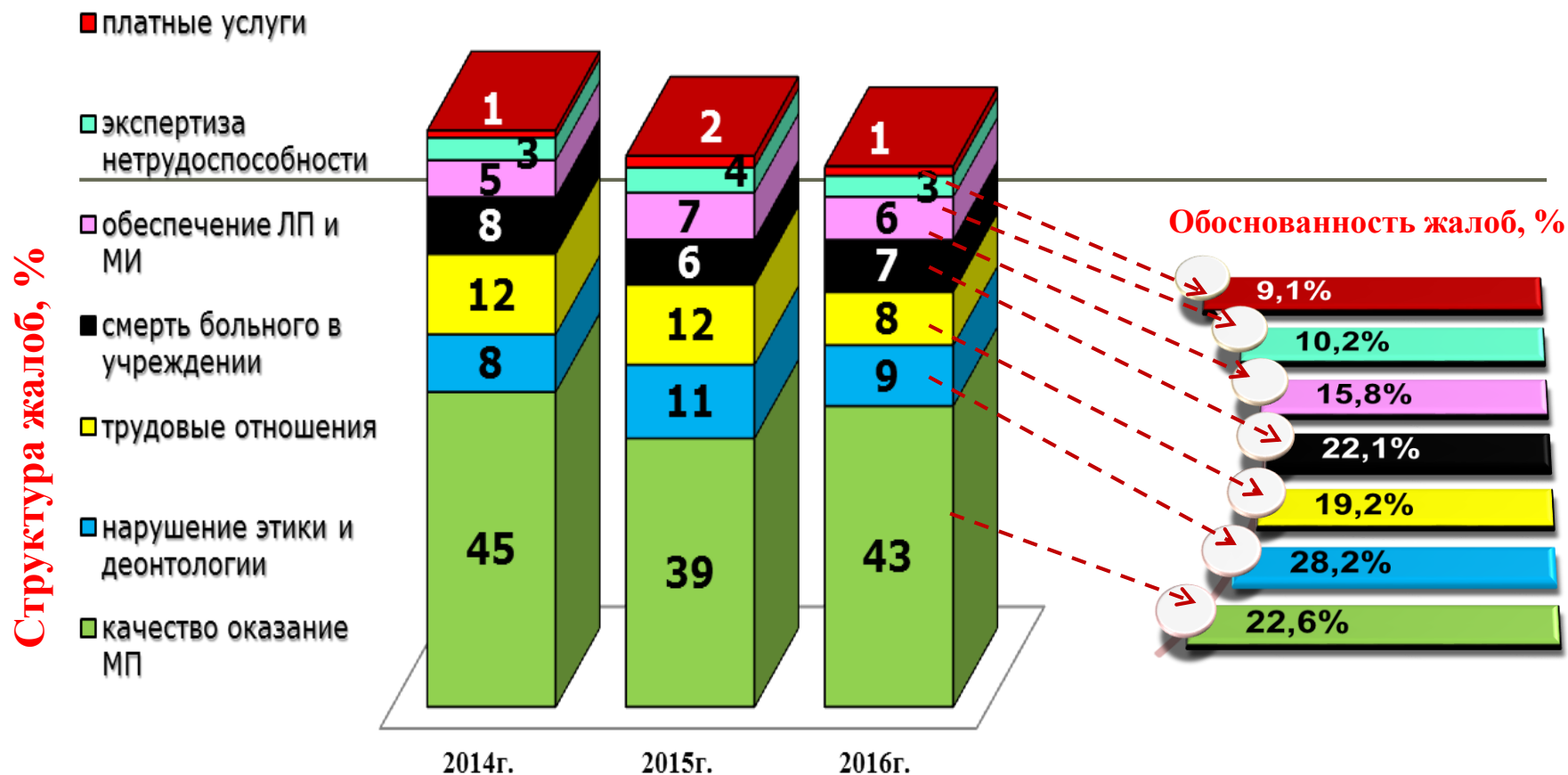
Динамика показателя обращаемости на 1000 населения Иркутской области



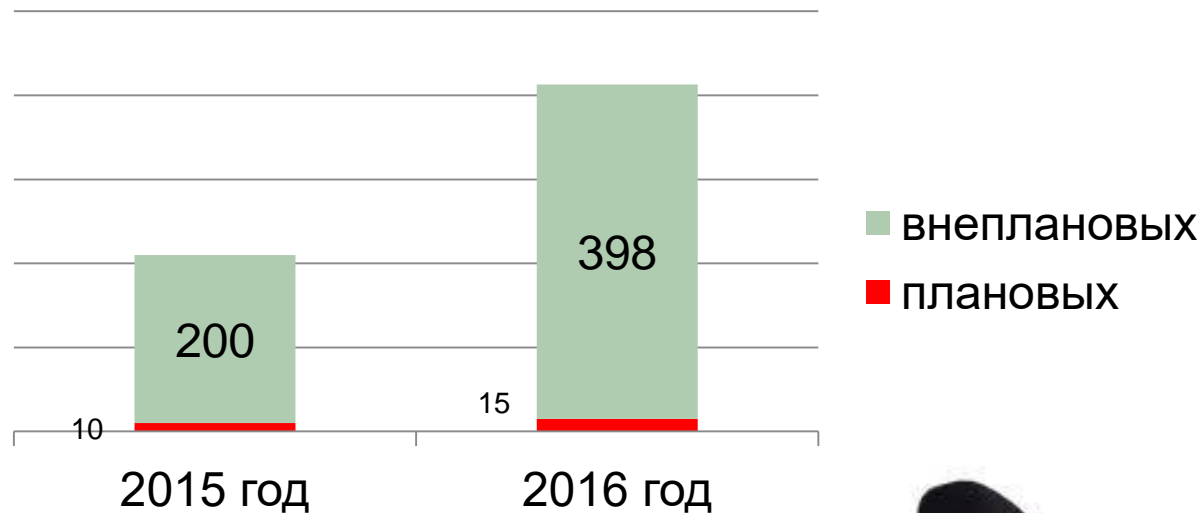
Структура обращений (жалоб) в 2016 году, %



Обоснованность жалоб



Ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности



Выдано предписаний:
в 2015 году – 110
в 2016 году – 213



Основные замечания

- Нарушение порядков оказания медицинской помощи
- Несоблюдение стандартов медицинской помощи
- Несоблюдение норм этики и деонтологии
- Отсутствие работоспособной системы внутреннего контроля качества медицинской помощи
- Формальный подход к выявлению дефектов, разбору жалоб и принятию мер по предупреждению их появления

Алгоритм работы с обращениями

- В течение трех рабочих дней проводится расследование с обязательной беседой руководителя с заявителем с целью уточнения обстоятельств, выяснения возможных путей устранения дефектов, разрешение конфликтной ситуации
- Формулирование четкого мотивированного ответа по обращению с перечнем конкретных мер по устранению дефектов
- Разбор случая на планерном совещании
- Принятие конкретных мер организационного характера по профилактике жалоб пациентов
- Принятие решения руководством о применении мер дисциплинарного воздействия

Алгоритм работы с обращениями

- Рассмотрение всех «необоснованных» обращений
- Организация работы регистратуры и приемного покоя и ежедневный административный контроль за работой этих подразделений
- Индивидуальная беседа руководителя или его заместителей с родственниками пациентов, находящихся в ИТАР
- Индивидуальная беседа руководителя или его заместителей, заведующего отделением с родственниками пациентов при неблагоприятном исходе заболевания
- Проведение постоянной работы по профилактике нарушений норм этики и деонтологии

АНАЛИЗ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ПО ИТОГАМ 2016 ГОДА

**ГОЛЕНЕЦКАЯ Е.С.,
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**