**Анализ**

**обращений (жалоб) граждан РК в СПП ВК ГКП на ПХВ «Астраханская РБ»**

**за июнь 2023 год,**

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды обращений****их содержание, обоснованность****и результаты разбора** | **2023 год** |
| **В том числе по видам обращений** | **Всего зарегистрировано** |  |
| Устное обращение | 25 |
| Письменное обращение | 7 |
| Повторное обращение | 0 |
| Из них: обращения в СМИ (сайт АРБ, МедЭлемент, CRM-система ФСМС, Е-Otinish, электронная почта, отзывы в “DamuMed”) | 623 |
| Анонимные обращения | 50 |
| **Всего рассмотрено** |  |
| **По содержанию****обращений** | На качество лечения и обследования  | 3 |
| Отказ от госпитализации | 0 |
| Обоснованность листка нетрудоспособности | 0 |
| Недостатки в организации приема больных (стационарных и ПСМП) | 7 |
| По этике и деонтологии | 2 |
| Жалобы на руководителей | 0 |
| Взимание денежных средств | 0 |
| Приобретение медикаментов,Входящих в список ЖВЛС или ГОБМП | 0 |
| Прочие | 56 |
| **Обоснованность****жалоб** | Обосновано | 1 |
| Частично обосновано | 2 |
| Не обосновано | 2 |
| **Количество****обращений связанных с****летальным****исходом** | **Всего** | **0** |
| в т. ч. материнства | 0 |
| в т.ч. младенческая | 0 |
| **По результатам обращений****принятые меры** | Влияние на дифференцированную оплату | 0 |
| Определение дисциплинарных мер ответственности |  2 |
| Расторжение трудового договора, увольнение | 0 |
| **Предоставление ответа на жалобы** | 655(100%) |

За отчётный период зарегистрировано всего **655 обращений**,

1. **«Книга обращений и жалоб граждан РК»**

В «Книгу обращений и жалоб граждан РК» **обращений не** поступило:

1. **«Журнал регистрации отзывов и предложений»**

Журнал заведёны в июне 2023 года.

Благодарность соц сети инстаграмм 25 публикации.

1. **«Журнал регистрации звонков по телефону доверия**»

Журнал заведёны в июне 2023 года.

В «Журнале регистрации звонков по телефону доверия» 8 (775) 326-32-93: всего **26 обращений,** из них: жалоб – 10 (необоснованные:), Проведено 26 консультаций (100 % от всех обращений) *(Диаграмма №1)*.

Следует отметить, что информацию о состоянии пациентов родственники могут узнать, связавшись со справочной, которая перенаправит вызов в отделение. Беседа с родственниками пациентов оуществляется с 15.00 до 16.00 часов. В праздничные и выходные дни беседа проводится дежурными и ответственными врачами отделений, о чём последние должны быть осведомлены. Имеются контакты для связи с отделениями (информация размещена в справочной)

1. **Журнал регистрации информации в СМИ**

По информации из СМИ (единая платформа приёма и обработки всех обращений «е-өтініш», «CRM система» Фонда социального медицинского страхования) зарегистрировано – **7 обращений**, из них: жалоб – **7 (28,12%)**. В «CRM системе» ФСМС (crm.fms.kz) –8 обращений ( (3 закрытых обращения, 5 отозванные заявителями жалобы .В системе «е-өтініш» (eotinish.gov.kz) – 2 Отвечено на **9** вопросов дано – **3** консультаций по приёмам врачей, 1 узких специалистов и информации по пациентам , дано **19** информаций (1 вопрос по офрмлению инвалидности)

Ежемесячно отчёт по отработанным отзывам в Единой платформе приёма и обработки всех обращений E-Otinish предоставляется в Управление здравоохранения Акмолинской области.

1. **Мониторинг отзывов в МИС «DamuMed»**

СПП ВК (аудита) работает в функционале «Мониторинг отзывов пациентов» в медицинской информационной системе «DamuMed». Ежемесячно отчёт по отработанным отзывам предоставляется в Управление здравоохранения Акмолинской области.

В данной системе за отчётный период зарегистрировано **612 отзыва мониторинг отзывов пациентов**:

- по месяцам: январь - 110, февраль - 100, март - 102, апрель - 134, май - 95, июнь – 50,

- по оценке: «5» - 391, «4» - 10, «3» - 2, «2» - 3, «1» - 29.

- мониторинг ошибок в персональных данного - 40,

- по обоснованию: «в целом не имеют претензий к качеству оказания медпомощи» - 598, «врач принял точно по времени» - 129, «выражают благодарность медицинским работникам» - 131, «полностью удовлетворены качеством оказания медпомощи» - 130, «не записывался» - 15, «пришлось ждать менее 15 минут» - 3, Я просто не хочу оставлять отзыв- 101

**Выводы**

В АРБ наблюдается увеличение числа обращений в социальные сети и информационные системы, а также по телефону доверия, поскольку уровень информированности пациентов об информационных ресурсах Больницы растёт, а также ввиду необходимости получения гражданами интересующей информации удалённо (в основном, касательно работы узких специалистов, информации о возможности проведения инструментального исследования и операций, уточнения стоимости некоторых видов услуг с целью платного прохождения).

За отчётный период в значительном количестве возросло число обращений в средства массовой информации, по сравнению с прошлым годом. При этом, в виду возможности подачи обращения без указания фамилии, имени, отчества, а также ИИН (например, в систему DamuMed, на сайт АРБ, по телефону доверия, в Журналы отзывов и предложений по отделениям) – имеются анонимные обращения.

Число благодарностей в 2023 году – составило 416

С 2021 года ведётся работа в новых информационных системах: е-өтініш, в CRM-системе ФСМС, на платформе «Мониторинг отзывов по больнице» в МИС «DamuMed».

С целью снижения количества жалоб и обращений Администрацией АРБ проводятся общебольничные конференции с освещением различных вопросов и обсуждением информации, ежедневные беседы с врачами, коллективно проводятся беседы с пациентами и посетителями больницы. Для снижения жалоб проводятся ежеквартальный, полугодовой и годовой анализы по обращениям граждан в АРБ – с предоставлением статистических данных в динамике, выводами и определением путей решения. Данные анализа освещаются на общебольничной конференции, с инфографикой, предоставлением статистической отчётности в динамике, в виде диаграмм. Ведётся мониторинг проблемных вопросов.

В больнице проводятся семинарские занятия по соблюдению медицинскими работниками этики и деонтологии при общении с пациентами, по разъяснению жалоб. С целью уменьшения жалоб, анализ обращений освещается на общебольничной конференции, проводятся семинарские занятия по недопущению жалоб, разъясняются рабочие информационные системы по приёму обращений граждан в АРБ.

Медицинским работникам рекомендуется уведомлять пациентов обо всех способах оформления благодарностей, основные из которых – освещение в СМИ, видеоролики для Управления здравоохранения, сайт ФСМС fms.kz, где при выборе категории «Благодарность», региона и медицинской организации оставляются благодарности, а также колл-центр ФСМС с возможностью бесплатного звонка 1414 и отзывы в 2ГИС (активная ссылка для оставления отзывов – <https://go.2gis.com/ck7d1b>).

**Пути решения**

1. Заведующим структурными подразделенииями – своевременно разбирать озвучивать на производственных собраниях все поступившие жалобы в «Журнал отзывов и предложений» и в ящиках для корреспонденций, срок – по мере поступления. Рекомендовать своевременное реагирование на жалобы. Внутриотделенческие протоколы разборов по обращениям предоставлять в СПП ВК (аудита), с пояснительными записками и списком присутствующих на разборе.
2. Рекомендовать обязательное внесение ФИО, ИИН и контактных данных на платформу МедЭлемент и на сайт МОБ №2 при регистрации жалоб, с целью идентификации случаев, своевременного и полноценного ответа на жалобы и принятия необходимых мер.
3. Старшим медицинским сёстрам отделений – контролировать внесение необходимой информации в Журналы отзывов и предложений: номер обращения, ФИО, ИИН, контактные телефоны, адрес и дату обращения (поскольку анонимные обращения не могут быть полноценно рассмотрены). Обновить Журналы регистрации отзывов и предложений по отделениям, внести соответствующие титульный лист, пронумеровать, прошнуровать и скрепить печатью, за подписью директора АРБ №2. Отделению ПДО рекомендовано своевременно реагировать на жалобы в Журнале.
4. Помимо оформления благодарностей пациентов в Журнал регистрации отзывов и предложений, рекомендуется использовать альтернативные способы оставления благодарностей – видеоотзывы в Инстаграм (с отметкой Инстаграма с помощью специалистов СМИ), письменные благодарности на сайт Фонда социального медицинского страхования *(далее – ФСМС)* [www.fms.kz](http://www.fms.kz) (зайти в рубрику «Оставить запрос», выбрать категорию «Благодарность»), устные благодарности в колл-центры Управления здравоохранения Акмолинской области и ФСМС, отзывы на сайте АРБ , а также написание положительных отзывов в приложении 2ГИС.
5. Пересмотреть головную строку Журнала регистрации информации в СМИ и Журнала регистрации звонков по телефону доверия, обновить данные Журналы на 2023 год.

|  |  |
| --- | --- |
| **Руководитель отдела** **СПП ВК (аудита)** | **Искакова Д.Ж** |
| **Врач-эксперт** | **Искакова Д.Ж** |