



ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«Курская городская детская поликлиника № 8»  
комитета здравоохранения Курской области  
ОБУЗ КГДП 8

ИНН 4629040100, КПП 463201001, ОКПО 11082981 ОГРН 1024600948613

305048, г. Курск, пр. Энтузиастов, 18  
E.mail: [mmy\\_dp@sovtest.ru](mailto:mmy_dp@sovtest.ru)

Тел/факс.: 52-54-49  
сайт: [www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

08.04.2020 г. № 433

на сайт ОБУЗ КГДП 8  
[www.muzdp8.ru](http://www.muzdp8.ru)

**Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ КГДП 8  
за 1 квартал 2020 г.**

Работа с обращениями граждан в ОБУЗ КГДП 8 в 1 квартале 2020 г. проводилась в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, приказом комитета здравоохранения Курской области от 26.11.2019 г. «Об организации личного приема граждан», локальными правовыми актами ОБУЗ КГДП 8.

Всего в 1 квартале 2020 г. в ОБУЗ КГДП 8 поступило 52 обращения, из которых 28 (54%) - жалобы; 20 (38%) - прочие обращения по различным вопросам; 4 (8%) - благодарности работникам учреждения.

Из общего количества жалоб - 28:

- в 24 случаях (86 %) граждане жаловались на качество оказанной медицинской помощи, организацию и условия ее оказания;

- в 4 случаях (14 %) - на нарушение работниками ОБУЗ КГДП 8 норм этики и деонтологии при общении с пациентами и их представителями.

В 2-х случаях (7%) жалобы были признаны обоснованными.

Обращения поступали:

- непосредственно в ОБУЗ КГДП 8 - 31 (60%), в т.ч. на электронную почту [mmy\\_dp@sovtest.ru](mailto:mmy_dp@sovtest.ru) - 17 (33%), нарочно — 14 (27%);

- через комитет здравоохранения Курской области - 10 (19%), Министерство здравоохранения РФ - 1 (2%), Росздравнадзор - 1 (2%), платформу «Активный гражданин» - 2 (4%), социальные сети и интернет-форумы - 7 (13 %).

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) По результатам рассмотрения обоснованных жалоб по одному случаю виновный медицинский работник был подвергнут дисциплинарному взысканию (объявлен выговор) и лишен стимулирующих выплат за месяц, во втором случае другому виновному работнику был уменьшен процент стимулирующих выплат за месяц;
- 2) Проведен внутренний аудит по безопасности обращения в ОБУЗ КГДП 8 лекарственных препаратов;
- 3) Приняты административные, организационно-технические и прочие меры (увеличена продолжительность работы лифта для пациентов, выполнялась закупка необходимых медицинских лекарственных средств и медицинских изделий, проведена результативная работа по вопросу организации парковочных мест для посетителей около ОБУЗ КГДП 8 и др.);
- 4) По всем случаям нарушения этики и деонтологии со стороны медицинских работников с ними проводились индивидуальные и коллективные беседы о необходимости быть доброжелательными, не создавать и не допускать развитие конфликтных ситуаций при общении с пациентами и их родственниками на рабочем месте.

Главный врач



Кулезнева О.И.