

## **ПОВЫШЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПУТЕМ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

<sup>1</sup>Министерство здравоохранения Алтайского края, г. Барнаул

<sup>2</sup>Алтайский государственный медицинский университет, г. Барнаул

**Сёмина Ольга Леонидовна<sup>1</sup>, Трешутин Владимир Апполинарьевич<sup>2</sup>**

---

***Аннотация.** В исследовании представлены разработанные и внедренные мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в здравоохранении, направленные на повышение уровня удовлетворенности населения деятельностью медицинских организаций Алтайского края. Благодаря реализации данного комплекса мер, удалось достичь заметного улучшения в сфере взаимодействия с гражданами по их обращениям, что позитивно сказалось на удовлетворенности деятельностью медицинских организаций.*

***Ключевые слова:** медицинские организации, удовлетворенность граждан, совершенствование работы, обращения граждан.*

---

### **Введение**

В современном обществе вопрос эффективной организации работы с обращениями граждан в сфере здравоохранения приобретает особую актуальность. Вместе с увеличением доступности органов исполнительной власти, каналов приема обращений граждан, ростом правовой грамотности населения отмечается их существенный рост. В связи с этим возрастает потребность в качественном и оперативном реагировании на запросы и проблемы пациентов в целях повышения удовлетворенности населения деятельностью медицинских организаций [2].

В свою очередь, удовлетворенность населения системой здравоохранения напрямую зависит от эффективности выстраивания

обратной связи с гражданами, которая в основном формируется через механизмы обращений.

**Цель:** научное обоснование мероприятий по усовершенствованию работы с обращениями граждан в целях повышения удовлетворенности населения деятельностью медицинских организаций (на примере субъекта Российской Федерации – Алтайского края).

### **Материалы и методы**

В научном исследовании применялся метод опроса населения путем анкетирования, а также метод экспертной оценки. Для анализа обращений применялись как общенаучные методы (синтез, анализ, индукция, дедукция, обобщение, сравнение, логический метод), так и специальные (непараметрический метод Фридмана, непараметрический метод Н-Краскела-Уоллиса).

Первый срез по изучению мнения населения об удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в части работы с обращениями граждан был проведен в 2021 году, всего было опрошено 2411 человек.

Повторный опрос проведен в 2025 году, опрошено 1494 респондентов. Для определения статистически значимых различий показателей удовлетворенности граждан использовался U-критерий Манна-Уитни, непараметрический метод Н-Краскела-Уоллиса. При проведении сравнительного анализа оценки экспертами организации процесса обработки граждан был применен непараметрический критерий Вилкоксона для знаковых рангов [1].

Для обработки предложений экспертов по усовершенствованию работы с обращениями граждан применялся системный подход (комплексный метод).

### **Результаты и обсуждение**

По результатам проведенного анализа обращений граждан в органы государственной власти и в медицинские организации (далее МО) Алтайского края с 2009 по 2021 г., выявлен значительный рост общего числа обращений в органы государственной власти (на 1013,93%), при этом

по состоянию на 2021 г. доля обращений непосредственно в МО от общего количества обращений во все уровни власти и в МО составила всего 19%, что говорило об эскалации обращений в вышестоящие инстанции и недостаточной работе на местах. В этом же году было изучено мнение населения путем анкетирования по удовлетворенности деятельностью медицинских организаций в части работы с обращениями граждан. По результатам анкетирования, только 47,2% респондентов дали ответы, касающиеся разной степени удовлетворенности рассмотрением их обращений, и 52,8% дали ответы, касающиеся разной степени неудовлетворенности. Далее путем анкетирования мы изучили мнение экспертов из числа организаторов здравоохранения по каждому процессу организации работы с обращениями в здравоохранении региона. Были разработаны требования, предъявляемые к кандидатуре эксперта, с их учетом выбрано 15 экспертов из представителей ТО Росздравнадзора, Правительства АК, Министерства здравоохранения АК, руководителей МО. В задачи экспертного опроса входило: выявить проблемы в организации работы с обращениями граждан в здравоохранении и предложить пути решения. Экспертам предлагалось оценить каждый процесс в баллах от 1 до 10 (чем выше балл, тем лучше организация работы), отдельно на уровне МЗ АК и подведомственных МО. Группировка баллов была предусмотрена следующим образом: 1–3 балла – низкий уровень, 4–7 баллов – средний, 8–10 баллов – высокий уровень оценки. Экспертам в анкете предлагалось при оценке уровня организации каждого процесса на 1–7 баллов (низкий или средний уровень) дать свои предложения по его усовершенствованию отдельно на уровне МЗ АК и МО.

С учетом предложений были разработаны мероприятия для решения имеющихся проблем, которые объединены в блоки: разработка и внедрение расширенного классификатора обращений граждан по вопросам здравоохранения; разработка и внедрение «Программы для регистрации и анализа обращений граждан в здравоохранении»; проведение анализа обращений граждан по расширенному классификатору и передача

информации для принятия управленческих решений; создание условий в МО для обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи на уровне МО; привлечение общественности к рассмотрению коллективных и резонансных обращений через Общественные советы при МО; подготовка кадров МО по работе с обращениями граждан совместно с ФГБОУ ВО «АГМУ».

Все вышеперечисленные мероприятия были внедрены как на уровне органа исполнительной власти, так и медицинских организаций в течение 2022–2025 гг.

Для оценки социальной эффективности в конце 2025 г. был проведен повторный срез удовлетворенности граждан деятельностью медицинских организаций в части работы с обращениями граждан, который показал, что в большинстве граждане в разной степени удовлетворены всем процессом рассмотрения их обращений (83,4%).

### **Заключение**

В результате совершенствования организации работы с обращениями граждан на уровне медицинских организаций и органа исполнительной власти субъекта отмечен существенный рост степени удовлетворенности населения деятельностью медицинских организаций.

### **Литература:**

1. Исаенкова Е.А. Методика измерения удовлетворенности качеством медицинских услуг пациентами в системе менеджмента качества медицинской организации. *ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучения. Вестник ВШОУЗ*. 2019; 5, № 3(17): 43–45. – EDN VGUGWL.
2. Семина О.Л., Трещутин В.А., Попов Д.В., Батрак Т.А. Системный подход в работе с обращениями граждан как инструмент повышения доступности и качества медицинской помощи. *Вестник Росздравнадзора*. 2024; 5: 52–63. – EDN BWEPPX.

---

### **Как цитировать:**

Семина О. Л., Трещутин В. А. Повышение удовлетворенности населения деятельностью медицинских организаций путем совершенствования работы с обращениями граждан. *Scientist*. 2026; 1 (32): 24-27.

---