

**Анализ обращений граждан
по БУЗ ВО «Воронежская Городская клиническая поликлиника № 1»**

за 1 полугодие 2018г. в сравнении с 1 полугодием 2017г.

	Корпус 1		Корпус 2		Корпус 3		Корпус 4		Детская поликлиника		Женская консультация		БУЗ ВГКП1		%
	1 пг 2017	1 пг 2018	1 пг 2017	1 пг 2018	1 пг 2017	1 пг 2018	1 пг 2017	1 пг 2018	1 пг 2017	1 пг 2018	1 пг 2017	1 пг 2018	1 пг 2017	1 пг 2018	
I.Всего обращений	19	25	16	19	9	3	1	3	27	24	2	5	74	79	↑6%
из них:															
жалоб	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
благодарностей	5	9	6	7	3	2	0	0	3	0	0	0	17	18	↑6
II. Возврат обращений, направленных ошибочно:	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0		2	3	↑
1) из ДЗВО	0		0		0		0		2		0		2	3	
2)ошибочно на сайте	0		0		0		0		0		0		0		
III. ИТОГО	14	15	10	10	6	1	1	3	22	24	2	5	55	58	↑5%
IV. По принадлежности:															
из ДЗВО	13	15	9	10	6	1	1	3	22	22	2	5	53	56	↑5%
из Росздравнадзор															
из Прокуратуры															
из других организаций	1		0		0		0		0		0		1	0	↓
в БУЗ ВО «ВГКП№1»	0		1		0		0		0	2	0		1	2	↑
V. По содержанию:															
По организации ЛПУ(кадры, укомплектованность,	0	1	0		0		0		1		0		1	1	
По организации лечебно- диагностического процесса	6	6	5		1		0	1	9	7	2	4	23	18	↓22%
По качеству лечебно- диагностического процесса	4	3	0	1	2		1	1	9	15	0		16	20	↑25%
По лекарственному обеспечению	3	3	4	8	2	1	0		3	2	0	1	12	15	↑25%
По этике и деонтологии	0		0		0		0		0		0	0	0	0	
Прочие (строительство, зарпла та и т.д.)	1	1	1	1	0		0		0		0		2	2	
По вопросу прикрепления	0	1	0		1		0	1	0		0		1	2	↑

За 1 пг 2018 года поступило всего:

79 обращений, за 1 пг 2017(74) ↑6%

из них жалоб – 0

благодарностей- 18, 1 пг 2017г.(17) ↑6%

По организации лечебного процесса 18 обращений (1 пг 2017г.-23)↓ 22% , по качеству лечебно-диагностического процесса 20 (за 1 пг 2017 г-16)↑25%, по льготному лекарственному обеспечению- 15(за 1 пг 2017г.- 12) ↑25%) , по этике и деонтологии –0, (за 1 пг 2017г- 0)↓ , по прочим – 2 (1 пг за 2017г.- 2), по вопросам прикрепления -2, (в 1 пг 2017г -1)↑.

Все обращения рассмотрены, не смотря на анонимность, сотрудники структурных подразделений ознакомлены с обращениями на планерках.

исполнитель: Грибкова Е.В.

