

**Анализ обращений граждан  
по БУЗ ВО «Воронежская Городская клиническая поликлиника № 1»  
за 9 мес 2018г. в сравнении с 9 мес 2017г.**

	Корпус 1		Корпус 2		Корпус 3		Корпус 4		Детская поликлиника		Женская консультация		БУЗ ВГКПШ		%
	9 мес 2017	9 мес 2018	9 мес 2017	9 мес 2018	9 мес 2017	9 мес 2018	9 мес 2017	9 мес 2018	9 мес 2017	9 мес 2018	9 мес 2017	9 мес 2018	9 мес 2017	9 мес 2018	
<b>I. Всего обращений из них:</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>104</b>	<b>111</b>	<b>↑6%</b>
<b>жалоб</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>благодарностей</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
<b>II. Возврат обращений, направленных ошибочно:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	↓
1) из ДЗВО	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2</b>		<b>1</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	↓
2) ошибочно на сайте	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		
<b>III. ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>79</b>	<b>88</b>	<b>↑11%</b>
<b>IV. По принадлежности:</b>														<b>0</b>	
из ДЗВО	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>85</b>	<b>↑11%</b>
из Росздравнадзор															
из Прокуратуры															
из других организаций	<b>1</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	↓
в БУЗ ВО «ВГКПШ №1»	<b>0</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	↑
<b>V. По содержанию:</b>															
По организации ЛПУ( кадры, укомплектованность, доступность)	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	↑
По организации лечебно- диагностического процесса	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>16</b>		<b>4</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>↑50%</b>
По качеству лечебно- диагностического процесса	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>0</b>		<b>25</b>	<b>21</b>	↓16%
По лекарственному обеспечению	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	↑6%
По этике и деонтологии	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Прочие ( строительство, зарпла та и т.д.)	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>6</b>	<b>5</b>	↓
По вопросу прикрепления	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>1</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	↑

За 9 мес 2018 года поступило всего:  
111 обращений, за 9 мес 2017( 104) ↑6%  
из них жалоб – 0  
благодарностей- 20, 9 мес 2017г.(20)

По организации лечебного процесса 39 обращение ( 9 мес 2017г.-26)↑ 50% , по качеству лечебно-диагностического процесса 21 ( за 9 мес 2017 г-25)↓16%, по льготному лекарственному обеспечению- 16( за 9 мес 2017г.- 15) ↑6%) , по этике и деонтологии –2, (за 9 мес 2017г- 2)↓ , по прочим – 5 ( за 9 мес 2017г.- 6),↓17 по вопросам прикрепления -2, (за 9 мес 2017г -1)↑.

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

исполнитель: Грибкова Е.В.