

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

за 1 кв 2018г. в сравнении с 1 кв 2017г.

	Корпус 1		Корпус 2		Корпус 3		Корпус 4		Детская		ЖК		БУЗ ВГКП1		%
	1 кв 2017	1 кв 2018	1 кв 2017	1 кв 2018	1 кв 2017	1 кв 2018	1 кв 2017	1 кв 2018	1 кв 2017	1 кв 2018	1 кв 2017	1 кв 2018	1 кв 2017	1 кв 2018	
I. Всего обращений	11	13	7	8	4	0	1	0	16	8	0	1	39	32	↓18%
жалоб	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
благодарностей	2	6	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	5	9	↑80%
II. Возврат обращений, направленных ошибочно:	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0		2	2	
1) из ДЗВО	0		0		0		0		2		0		2	2	
2) ошибочно на сайте	0		0		0		0		0		0		0		
III. ИТОГО	9	7	5	5	4	0	1	0	13	8	0	1	32	21	↓35%
IV. По принадлежности:															
1) ДЗВО	8	7	4	5	4		1		13	6	0	1	30	19	↓37%
2) Росздравнадзор															
3) Прокуратура															
4) Прочие	1		0		0		0		0		0		1	0	
5) БУЗ ВО «ВГКП№1»	0		1		0		0		0	2	0		1	2	↑
V. По содержанию:															
1) По организации ЛПУ(кадры, укомплектованно	0	1	0		0		0		1		0		1	1	
2) По организации лечебно-диагностического процесса	3	2	2		0		0		5	2	0	1	10	5	↓40%
3) По качеству лечебно-диагностического процесса	4	1	0	1	2		1		5	4	0		12	6	↓50%
4) По лекарственному обеспечению	1	1	2	3	1		0		1	2	0		5	6	↑20%
5) По этике и деонтологии	0		0		0		0		0		0	0	0	0	
6) Прочие (строительство, зарплата и т.д.)	0	1	1	1	0		0		0		0		1	2	↑в 2 раза
По вопросу прикрепления	0	1	0		1		0		0		0		1	1	

За 1 кв 2018 года поступило всего:
32 обращений, за 1 кв 2017(39)↓ на 18%
из них жалоб – 0
благодарностей- 9, 1 кв 2017г.(5) ↑80%

По организации лечебного процесса 5 обращений (1 кв 2017г.-10)↓ 50% , по качеству лечебно-диагностического процесса 6 (за 1 кв 2017 г12)↓ на 50%, по льготному лекарственному обеспечению- 6(за1 кв 2017г.- 5 ↑20%) , по этике и деонтологии –0, (за 1 кв 2017г- 0)↓ , по прочим – 2 (1 кв за 2017г.- 1)

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

исполнитель: Грибкова Е.В.