

Анализ обращений граждан															
по БУЗ ВО «Воронежская Городская клиническая поликлиника № 1»															
за 11 мес 2018г. в сравнении с 11 мес 2017г.															
	Корпус 1		Корпус 2		Корпус 3		Корпус 4		Детская поликлиника		Женская консультации		БУЗ ВГКП1		
	11 мес 2017	11 мес 2018	11 мес 2017	11 мес 2018	11 мес 2017	11 мес 2018	11 мес 2017	11 мес 2018	11 мес 2017	11 мес 2018	11 мес 2017	11 мес 2018	11 мес 2017	11 мес 2018	%
<b>I. Всего обращений из них:</b>	33	35 (↑6%)	27	30 (↑11%)	16	13 (↓19%)	4	6 (↑50%)	47	55 (↑17%)	4	8(↑в 2 раза)	131	147	↑12%
<b>по принадлежности:</b>															
<b>в ДЗВО</b>	26	22	16	12	9	6	2	2	32	26	3	1	88	69	↓22
<b>правительство Воронежской области</b>	1	1	2	8	1	1				3		2	4	15	↑в 3 р
<b>администрация Президента РФ</b>	1	1	2	1	1	1				2			4	5	↑
<b>мзрф</b>	2	7	2	5	1	2		4	12	18		3	17	39	↑в 2 р
<b>росздравнадзор</b>												1	0	1	↑
<b>прокуратура</b>		3		1	1	1				2			1	7	↑
<b>буз</b>	3	1	5	3	3	2	2		3	4	1	1	17	11	↓36
<b>ПЕРВИЧНЫЕ</b>	32	33	25	27	13	12	4	6	47	55	4	8	125	141	↑12
<b>ПОВТОРНЫЕ</b>	1	2	2	3	3	1							6	6	
<b>в форме электронного документаоборота</b>													82	126	
<b>в письменной форме</b>													49	21	
<b>обращение через официальный сайт дзво</b>													39	56	
<b>жалоб</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>благодарностей</b>	6	11	7	9	3	3	0	0	4	0	0	0	20	23	↑15%
<b>СТ 8</b>	20	24	8	8	9	7	2	2	26	36	2	4	67	81	↑20%
<b>СТ 10</b>	13	11	17	20	7	4	2	3	18	18	2	2	59	58	2%
<b>Сайт ДЗВО</b>		0	2	2	2			1	3	1		2	5	8	↑60%
<b>II. Возврат обращений, направленных ошибочно:</b>	0	1	2	3	0	0	0	0	2	0	1	0	5	4	↓20%
1) из ДЗВО	0	1	2	2	0		0		2		1		5	4	↓20%
2)ошибочно на сайте	0		0		0		0		0		0		0		
<b>III. ИТОГО</b>	27	23	18	18	13	10	4	6	41	55	3	8	106	120	↑13%
<b>V. По содержанию:</b>															
<b>По организации ЛПУ( кадры, укомплектованность, доступность)</b>	0	1	0		0		0		4	3	0		4	4	
<b>По организации лечебно-диагностического процесса из них:</b>	9	7	9	3	3	6	0	2	21	22		4	42	44	↑4%
<b>по вопросу записи через портал госуслуги</b>						1				2			0	3	↑
<b>по вопросу записи через информационные системы БУЗ</b>		1								1			0	2	↑

По качеству лечебно-диагностического процесса	6	5	2	3	4	2	4	2	10	19	0	3	26	34	↑30%
По лекарственному обеспечению	6	6	6	11	4	2	0		4	2	2	1	22	22	
По этике и деонтологии	2	1	0		1		0		0	3	0	0	3	4	↑33%
Прочие (строительство, зарплата и т.д.)	2	1	1	1				1	2	3	1		6	6	
По вопросу прикрепления	2	1	0		1		0	1	0		0		3	2	↓33%
На личный прием	2	3	2	11	1	2			3	5			8	21	↑ в 2,5 р

За 11 мес 2018 года поступило всего:

147 обращений, за 11 мес 2017( 131) ↑12%

из них жалоб – 0

благодарностей- 23, 11 мес 2017г.(20)↑ 15%

По организации лечебного процесса 44 обращение ( 11 мес 2017г.-42)↑ 4% , по качеству лечебно-диагностического процесса 34 ( за 11 мес 2017 г-26 )↑30%, по льготному лекарственному обеспечению- 22( за 11 мес 2017г.- 22) %), по этике и деонтологии –4, (за 11 мес 2017г- 3)↑33 , по прочим – 6 ( за 11 мес 2017г.- 6), по вопросам прикрепления -2, (за 11 мес 2017г -3)↓33

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

исполнитель: Грибкова Е.В.



