

АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 1 ПОЛУГОДИЕ 2018 ГОДА ПО БУЗ ВО «ВГБ № 16»

За 1 полугодие 2018 года в медицинскую организацию поступило 149 обращений (за 1 полугодие 2017 – 122 обращения), отмечается увеличение частоты обращений граждан на 22,1 %.

Рассмотрено 149 обращений, процент рассмотрения 100%.

Структура обращений

Поступило из:

- департамента здравоохранения ВО – 131 обращение, 87,9% от общего числа обратившихся (в 1 полугодие 2017 – 89 обращений, 72,9% от общего числа обратившихся) отмечается увеличение обращений, поступивших из ДЗ ВО на 15%.

- непосредственно в учреждение обратилось 18 человек, 12,1% от общего числа обратившихся (в 1 полугодие 2017 – 33 обращения, 27,1% от общего числа обратившихся) отмечается уменьшение обращений непосредственно в медицинскую организацию на 15%.

Отмечается увеличение обращений граждан в департамент здравоохранения, что происходит в связи с обращениями граждан для выражения благодарности медицинским работникам (в общей структуре обращений в департамент здравоохранения благодарности составляют 53,4%).

Из общего количества обращений:

	1 полугодие 2018		1 полугодие 2017		Динамика по сравнению с 1 полугодием 2017 года
Предложения	40	26,9%	33	27%	Уменьшение на 0,1%
Заявления	75	50,3%	60	49%	Увеличение на 1,3%
жалобы	34	22,8%	29	24%	Уменьшение на 1,2%

Причины обращений:

	1 квартал 2018		1 квартал 2017		Динамика по сравнению с 1 кварталом 2017 года
Общие вопросы	29	19,5%	22	18%	Рост на 1,5%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в амбулаторных условиях	23	15,4%	19	15,7%	Уменьшение на 0,3%
Оказание медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях	3	2,1%	4	3,2%	Уменьшение на 1,1%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в стационарных условиях	1	0,7	2	1,6%	Уменьшение на 0,9%
Лекарственное обеспечение	19	12,7%	12	9,8%	Рост на 2,9%
Вопросы направления на МСЭ	1	0,7	2	1,7%	Уменьшение на 1%
Этика и деонтология медицинского персонала	3	2	0	0	Рост на 2%
Благодарность медицинским работникам	70	46,9%	61	50%	Уменьшение на 3,1%

Администрацией медицинской организации обращено внимание на рост обращений, связанных с этикой и деонтологией медицинского персонала и лекарственным обеспечением граждан. За данными

направлениями установлен контроль со стороны заместителей главного врача.

Обоснованные жалобы в медицинской организации за 1 полугодие 2018 года отсутствуют.