

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

За 1 квартал 2018 года в медицинскую организацию поступило 74 обращения (за 1 квартал 2017 – 53 обращения), отмечается увеличение частоты обращений граждан на 28,3 %.

Рассмотрено 74 обращения, процент рассмотрения 100%.

Структура обращений

Поступило из:

- департамента здравоохранения ВО – 64 обращения, 86,4% от общего числа обратившихся(в 1 квартале 2017 – 35 обращений, 66% от общего числа обратившихся) отмечается увеличение обращений поступивших из ДЗ ВО на 20,4%.

- непосредственно в учреждение обратилось 10 человек, 13,6% от общего числа обратившихся(в 1 квартале 2017 – 18 обращений, 34% от общего числа обратившихся) отмечается уменьшение обращений непосредственно в медицинскую организацию на 20,4%.

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 57,8%).

Из общего количества обращений:

	1 квартал 2018		1 квартал 2017		Динамика по сравнению с 1 кварталом 2017 года
Предложения	37	50%	18	33,9%	Увеличение на 16,1%
Заявления	15	20,3%	26	49%	Уменьшение на 28,7%

жалобы	22	29,7%	9	17,1	Увеличение на 12,6%
--------	----	-------	---	------	------------------------

Причины обращений:

	1 квартал 2018		1 квартал 2017		Динамика по сравнению с 1 кварталом 2017 года
Общие вопросы	15	20,2%	10	18,8%	Рост на 1,4%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в амбулаторных условиях	12	16,35%	7	13,2%	Рост на 3,15%
Оказание медицинской помощи детскому населению в амбулаторных условиях	1	1,35%	1	1,8%	Уменьшение на 0,45%
Оказание медицинской помощи взрослому населению в стационарных	0	0	2	3,6%	Уменьшение на 3,6%

условиях					
Лекарственное обеспечение	9	12,1%	5	9,4%	Рост на 2,7%
Вопросы направления на МСЭ	0	0	2	3,6%	Уменьшение на 3,6%
Этика и деонтология медицинского персонала	0	0	0	0	
Благодарность медицинским работникам	37	50%	26	49,6%	Рост 0,4%

Администрацией медицинской организации обращено внимание на рост обращений связанных с оказанием медицинской помощи взрослому населению и лекарственным обеспечением граждан. За данными направлениями установлен контроль со стороны заместителей главного врача.

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