Анализ работы
по рассмотрению обращений граждан за 2016 год.

В поликлинику поступило за год 163 письменных заявлений, жалоб – 64, благодарностей – 81. По всем жалобам проведены служебные расследования, встречи с заявителями. Вынесено 8 дисциплинарных взысканий и 5 замечаний.

Утвержден порядок ведения «Книги жалоб и предложений», находящейся в регистратуре поликлиники. «Книга жалоб и предложений» выдается по требованию. Ежедневно её просматривает старший медицинский регистратор, в случае факта обращения уведомляет руководство.

Всего в 2016 году в «Книге жалоб и предложений» сделано 70 записей, из них 19 благодарностей. На все обращения даны письменные ответы. Письменные ответы на обращения граждан подписываются главным врачом поликлиники.

Анализ жалоб и обращений проводится заместителем главного врача по медицинской части Решетняк Л.Ф. поквартально, результаты докладываются на общих планерках.

За 2016 год: обоснованных жалоб в вышестоящие организации – нет;
обращений в вышестоящие организации – 62.

По структуре обращений:

- по вопросам порядка и качества оказания медицинской помощи – 39%
  - обследование – 14%
  - по вопросам ВМП – 8,5%
- по вопросам лекарственного обеспечения – 12%
- работа регистратуры, предварительная запись – 7,5%
- отношение медицинского персонала к больному – 9%
- по вопросам оказания неотложной помощи – 1,0%
- работа ФГ-кабинета – 3,5%
- прочие – 9%