

Анализ обращений граждан за I квартал 2017г.

Работа с обращениями граждан в АУЗ ВО «ВОКСП» ведется в соответствии с требованиями ФЗ от 02.05.2006г. № 59 ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Приказом ДЗ здравоохранения Воронежской области №133от11.02.2010г., а так же приказом АУЗ ВО «ВОКСП» от 13.01.2016г. №13 «О работе с обращениями граждан в АУЗ ВО «ВОКСП» и в соответствии с Порядком работы с обращениями граждан в АУЗ ВО «ВОКСП» (приложение №1 к приказу)

Работа с гражданами ведется по нескольким направлениям:

- путем личного приема в соответствии с утвержденным графиком должностными лицами;
- через «Книгу обращений граждан»;
- через электронные обращения»
- через письменные обращения граждан с регистрацией их в «Журнале регистрации обращений граждан».

В соответствии с Порядком работы, максимальный срок рассмотрения обращений – 30 дней, однако устные обращения рассматриваются в день обращения, а сроки рассмотрения письменных обращений , как правило, не более 10 дней со дня поступления. Процесс рассмотрения ведется так же в соответствии с утвержденным Порядком.

Письменные обращения по распоряжению руководителя в случае необходимости, рассматриваются на заседаниях ВК , решения оформляются протоколом. Заявителям во всех случаях дается письменный ответ.

Обращения на имя главного стоматолога области и адресованные в ВРОО « Стоматологическая ассоциация» рассматриваются так же через независимые врачебные комиссии и оформляются протоколами, даются письменные ответы заявителям и в вышестоящие организации.

Все обращения граждан в АУЗ ВО «ВОКСП» учитываются и анализируются рассматриваются на Медицинских советах АУЗ ВО «ВОКСП». С цель повышения качества медицинских услуг осуществляется ежемесячно анкетирование пациентов по организационным и лечебно-диагностическим вопросам с целью выявления мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг и обеспечения «обратной связи» с пациентом.

При еженедельных административных обходах проводятся опросы пациентов с целью выявления недостатков в организации стоматологической помощи.

Анализ обращений граждан за 1 квартал 2017г в сравнении с этим же периодом 2016г. показывает следующее:

	2016г	2017г
Устно обратилось	5	6
Структура обращений:		
по вопросам трудоустройства	3	2
по содействию в вопросах протезирования	2	
по другим вопросам	-	4
В книги отзывов и предложений.	10	13
Из них:		

-благодарностей	10	13
- неудовлетворительная		
работа регистр.	-	-
-задержка приема	-	-
-неудовлетворительное качество работы врача	-	-
- недовольство интерьером	-	-
Письменных обращений	14	12
Структура:		
-неудовлетворительное качество работы врача	5	2
- по вопросу льготного протезирования	3	-
- другие. обращения	6	10

Из них в департамент здравоохранения Воронежской области 6 обращений.

Структура обращений:

о содействии в оказании медицинской помощи – 2 (пациенты приглашены для выяснения вопроса, оказано содействие в оказании стоматологической помощи);

жалоба на некачественно оказанную стоматологическую помощь в АУЗ ВО «ВОКСП» - 1 (проведено заседание врачебной комиссии с привлечением профессорско-преподавательского состава ВГМУ им. Н.Н.Бурденко, претензии признаны необоснованными);

об оказании хирургической стоматологической помощи в условиях стационара -1 (даны письменные разъяснения о порядке направления в стационар);

об отказе в выдаче листка нетрудоспособности по уходу за ребенком -1(проведено заседание врачебной комиссии протокол №6 от 05.04.2017г, претензии признаны необоснованными);

о работе электронной регистратуры – 1 (даны письменные разъяснения о порядке записи через электронную регистратуру).

На сайт поликлиники поступило 33 обращения, из них 5 благодарностей, 1 жалоба на работу электронной регистратуры (признана необоснованной, дан письменный ответ заявителю с разъяснениями), 27 обращений с вопросами по организации и лечения стоматологических заболеваний. На все обращения даны письменные ответы

Проведено 5 заседаний врачебной комиссии , связанных с обращениями граждан связанных с оказанием стоматологических услуг, с целью коррекции лечения в сложных клинических ситуациях. Проведено 1 заседания Областной Врачебной комиссии АУЗ ВО «ВОКСП» в связи с обращениями граждан в Департамент здравоохранения Воронежской области Рассмотрен вопрос качества оказания стоматологических услуг в БУЗ ВО «ВКСИ №3».

Анализ обращений граждан за II квартал 2017г.

	2016г	2017г
Устно обратилось	48	36
Структура обращений:		
по вопросам трудоустройства	2	2
по содействию в вопросах протезирования	2	2
по другим вопросам	48	36
В книги отзывов и предложений.	22	12
Из них:		
-благодарностей	21	11
Жалоб	1	1
- неудовлетворительная работа регистр.	-	-
-задержка приема	-	1
-неудовлетворительное качество работы врача	-	1
- недовольство интерьером	-	-
Письменных обращений	6	24
Структура:		
-неудовлетворительное качество работы врача	3	4
- по вопросу льготного протезирования	3	-
- другие. обращения	3	20

Из них в департамент здравоохранения Воронежской области 5 обращений.

Структура обращений:

о содействии в оказании медицинской помощи – 2 (пациент приглашен для выяснения вопроса, оказано содействие в оказании стоматологической помощи);

жалоба на некачественно оказанную стоматологическую помощь

в АУЗ ВО «ВОКСП» - 1 (проведено заседания врачебной комиссии от 16.06.2017г протокол №20, претензии признаны необоснованными);

Проведено 3 заседания областной врачебной комиссии по стоматологии с привлечением профессорско-преподавательского состава ФГБОУ ВО ВГМУ им. Бурденко. Рассмотрены вопросы планирования стоматологического лечения пациентов.

На сайт поликлиники поступило 33 обращения, из них 5 благодарностей, 1 жалоба на работу электронной регистратуры (признана необоснованной, дан письменный ответ заявителю с разъяснениями), 27 обращений с вопросами по организации и лечения стоматологических заболеваний. На все обращения даны письменные ответы

Проведено 10 заседаний врачебной комиссии , связанных с обращениями граждан по вопросам оказания стоматологических услуг, с целью коррекции лечения в сложных клинических ситуациях.

На сайт поликлиники поступило 25 обращений. Из них 5 благодарностей в адрес медицинского персонала, 20 вопросов по организации медицинской помощи. На все обращения даны ответы.

Анализ обращений граждан за III квартал 2017г.

	2016г	2017г
Устно обратилось	48	36
Структура обращений:		
по вопросам трудоустройства	2	1
по содействию в вопросах протезирования	1	5
по другим вопросам	12	20
В книги отзывов и предложений.	10	16
Из них:		
-благодарностей	10	16
Жалоб	-	-
- неудовлетворительная работа регистр.	-	-
-задержка приема	-	1
-неудовлетворительное качество работы врача	-	1

- недовольство интерьером	-	-
Письменных обращений	10	24
Структура:		
-неудовлетворительное качество работы врача	2	-
- по вопросу льготного протезирования	1	-
- другие обращения	7	23
- благодарности	-	1

Из них в департамент здравоохранения Воронежской области 4 обращений.

Структура обращений:

о содействии в оказании медицинской помощи – 2 (пациенты приглашены для выяснения вопроса, оказано содействие в оказании стоматологической помощи);

2 жалобы на некачественно оказанную стоматологическую помощь в других стоматологических организациях. (обращения объективно рассмотрены, даны пояснения).

На сайт поликлиники поступило 4 обращения с вопросами по организации и лечения стоматологических заболеваний. На все обращения даны письменные ответы.

Проведено 2 заседания врачебной комиссии АУЗ ВО «ВОКСП», связанных с обращениями граждан по вопросам оказания стоматологических услуг, с целью коррекции лечения в сложных клинических ситуациях.

Анализ обращений граждан за IV квартал 2017г.

	2016г	2017г
Устно обратилось	43	41
Структура обращений:		
по вопросам трудоустройства	-	5
по содействию в вопросах протезирования	3	1
по личным вопросам	40	30
по другим вопросам	-	5

В книги отзывов и предложений.	13	14
Из них:		
-благодарностей	13	14
Жалоб	-	-
- неудовлетворительная работа регистр.	-	-
-задержка приема	-	1
-неудовлетворительное качество работы врача	-	1
- недовольство интерьером	-	-
Письменных обращений	16	25
Структура:		
-неудовлетворительное качество работы врача	3	3
- по вопросу льготного протезирования	1	-
- другие обращения	7	23
- благодарности	-	1

Из них :в департамент здравоохранения Воронежской области 8 обращений.

На сайт поликлиники поступили 7 благодарностей, 13 обращений по лечебным и организационным вопросам. На все обращения были даны ответы.

5 обращений содержали претензии к качеству оказанных стоматологических услуг, рассмотрены Врачебной комиссией АУЗ ВО «ВОКСП», признаны необоснованными.

На сайт поликлиники поступило 4 обращения по вопросам организации и лечения стоматологических заболеваний. На все обращения даны письменные ответы

Проведено 5 заседаний врачебной комиссии АУЗ ВО «ВОКСП», связанных с обращениями граждан по вопросам оказания стоматологических услуг в иных стоматологических организациях .

Администрация АУЗ ВО «ВОКСП»