

Анализ обращений за 2019 год.

За 2019 год было зарегистрировано 28 обращений в Родильный дом:

1. КДО - 2
2. УЗИ для женщин – 8
3. УЗИ для детей – 6
4. Женская консультация № 1 – 8
5. Женская консультация № 2 – 4

1. КДО 2 обращения:

- 1.1. Нет возможности записаться к врачу-эндокринологу .
- 1.2. По поводу назначения препарата врачом гемостазиологом, на который у пациентки аллергия. При этом на приеме у хирурга и невролога аллергическую реакцию пациентка отрицает.

2. УЗИ для женщин:

- 2.1. Жалоба на грубость врача Малюгиной Е.И. (Жалоба *отозвана*.)
- 2.2. Отказано в приеме беременной из п.Березовка, при этом беременная была записана на прием. (Жалоба *обоснованная*, отказ в приеме не мотивирован).
- 2.3. На грубость, безразличное, безучастное отношение медицинских работников к беременным пациенткам. (3 обращения)
со стороны медицинских работников (3 обращения).
- 2.4. На генетика Рыжкову Е.В., которая опоздала на работу на 1 час, так как была вызвана повесткой в суд.
- 2.5. Не допустили мужа на УЗИ исследование. (На входе в отделение имеется информация, что необходимо за неделю до приема, согласовать с заведующей отделением присутствие на исследовании).
- 2.6. Не сказали пол ребенка. (В протоколе про пол ребенка - визуализируется или визуализируется).
- 2.7. При проведении КТГ отсутствуют ширмы между аппаратами; голый живот не накрывается салфетками, которые отсутствуют; не приглядный вид у мебели (стулья) - жалоба не обоснованная, так как в направлении имеется рекомендация, что взять с собой на обследование.

3. УЗИ для детей:

6 обращений.

Все с невозможностью записаться на прием. С января 2020 года запись на прием осуществляется врачами детских поликлиник, в программе QMS.

4. Женская консультация № 1.

8 обращений:

4.1. Во время беременности наблюдалась в женской консультации, после родов в наблюдении отказано, предложено наблюдаться в Ж/к Центрального района.

4.2. По вине регистратора Быченков Г.К. отказано в приеме беременной с кровотечением. (Плохо собираются жалобы при обращении).

4.3. Две жалобы на невозможность записаться к гинекологу в декабре 2019г. Из 7 врачей отсутствовали 3. (больничный лист, отпуск, учеба).

4.4. О некомпетентности врача Рихау О.И.- **Жалоба отозвана.**

4.5. Врачом Ковалевой Н.А. отказано в приеме 03.01.2019г. Отказ в приеме не правомочен, так как в праздничные и субботные дни пациентки принимаются без записи, по живой очереди.

4.6. Отказано в записи на УЗИ молочных желез и малого таза, без направления врача. – **Совершенно правильно**, так как врач дает направление при наличии показаний, а не по желанию.

4.7. Поздравление старшей акушерки во время рабочего дня в пересменок, в кабинете сестры хозяйки. Не обоснованно. Поздравление длилось 10 минут, употребление спиртного и застолья не зафиксировано.

5. Женская консультация № 2.

4 обращения

5.1. Невозможно попасть в врачу – гинекологу. **Жалоба отозвана.**

5.2. Не качественное наблюдение врачом акушером-гинекологом пациентки с «патологией эндометрия», 1949 года рождения. В жалобе упоминаются 6 ЛПУ – везде плохо, в том числе и в женской консультации. **Жалоба не обоснованна**, так как врач действовал по протоколу.

5.3. На врача Сеницыну А.С., которая грубо провела осмотр беременной в сроке 19 недель. Действительно проведение наружного осмотра беременных не всегда комфортно.

5.4. Невозможно записаться на прием через портал Госуслуг.

Действительно на портал Госуслуг было выставлено некорректное расписание старшей акушеркой женской консультации.

При поступлении обращения все приведено в соответствие.

Мероприятия направленные на снижение обращений.

1. Заведующим Саламатовой И.М. и Шевченко Е.А. организовать занятия для медицинский работников отделений с психологом Макшуровой Л.Н. по выработке конфликтной компетентности. Срок 1-2 квартал 2020г.

2. Продолжить запись на прием к врачам отделения УЗИ для детей в программе QMS. Срок постоянно.

3. Психологу Макшуровой Л.Н. прочитать лекции для медицинских работников отделений: КДО, УЗИ для детей, УЗИ для женщин на тему: Взаимоотношение: «Врач-пациент». Принципы этики и диетологии.

Срок в течении 1-2 квартала 2020г.

4. Психологам женских консультаций прочитать лекции для медицинских работников женских консультаций.

Взаимоотношение: «Врач-пациент». Принципы этики и диетологии.

Срок в течении 1-2 квартала 2020г.