**Анализ обращений, поступивших в КГБУЗ «КМ РД № 4» от граждан**

**в период с января 2020г. по июль 2021г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Отделение** | **Всего** | **Из них:** |
|  |  | **Обоснованных** | **Необоснованных** |
| **За 2020 год - 17 обращений:** |
| Отделение УЗД для женщин | 6 | 3 – жалоба на грубость медперсонала.  | 3 – жалоба на запрет на проведение фото- и видеосъемки во время исследования. |
| Консультативно-диагностическое отделение | 3 |  | 3 – жалоба на направление обследования в частные платные клиники. |
| Женская консультация № 1 | 3 | 2, из них:1 – трудно записаться на УЗИ гинекологическим пациенткам.1 – благодарность медперсоналу жк № 1  | 1 – жалоба на отказ в обследовании на ЭКО по квоте |
| Женская консультация № 2  | 3 | 3, из них: 1 – жалоба на ошибки при оформлении больничного листа; 2 – жалоба на трудности с записью на УЗИ. |  |
| Стационар – (ул.Устиновича 7)  | 2 | 1 – жалоба на грубость при поступлении пациентки в приемном покое | 1 – жалоба на грубость при записи на прием в гинекологическое отделение по телефону |

|  |
| --- |
| **За 1 полугодие 2021 года - 16 обращений:** |
| Отделение УЗД для женщин | 6 | 3, из них:1- жалоба на необходимость иметь с собой бахилы и пеленку для исследования;2 - трудно записаться на прием по телефону | 3 – жалоба на запрет на проведение фото- и видеосъемки во время исследования. |
| Отделение УЗД для детей  | 2 | 2, из них:1 - отказ в обследовании ребенка без доверенности опекуна; 1 – отказ в обследовании ребенка инвалида, опоздавшего на прием к врачу на 3 минуты. |  |
| Консультативно-диагностическое отделение | 3 | 2 – трудно записаться к эндокринологу (один врач эндокринолог на весь город) | 1 - отказ в выдаче тест-полосок на определение сахара у беременной. |
| Женская консультация № 2  | 1 | 1 – своевременно не выписан родовый сертификат |  |

**Принятые меры:**

1. С медицинским персоналом родильного дома постоянно проводятся занятия с психологом по соблюдению этики и деонтологии, по выработке стрессоустойчивости.

2. В консультативно-диагностическое отделение принят второй врач эндокринолог.

3. На информационных стендах женских консультаций и консультативно-диагностическом отделении размещена информация о причинах запрета проведения фото- и видеосъемок во время скрининга у беременных, а также информация о графике работы отделений и приема по личным вопросам заведующих отделениями с указанием контактных телефонов.