**Аналіз**

роботи зі зверненнями

в управлінні охорони здоров’я облдержадміністрації

за І півріччя 2017 р.

 За І півріччя 2017р. до управління охорони здоров’я облдержадміністрації надійшло 757 письмових та усних звернень, що на 43 звернення або на 5,4% менше, ніж у відповідному періоді минулого року (2016р.-800), з них: безпосередньо до управління – 158 (2016р.-211), за дорученням МОЗ України – 156 (2016р.-177), урядова гаряча лінія – 289 (2016р.-248), з інших організацій – 141 (2016р.-119), на особистих та виїзних прийомах до керівництва управління звернулось 13 громадян (2016р.-46). Всього звернулось 1353 осіб, з урахуванням колективних звернень (2016р.-2236).

 ***Найбільша*** *кількість* звернень у розрахунку на 10тис.нас. надійшла від жителів: Снігурівського (14,5), Веселинівського (10,5), Кривоозерського (10,5) районів та м. Вознесенськ (12,0)

 *Найменша кількість* – від жителів: Очаківського (2,3), Врадіївського (2,8), Доманівського (3,5) та Вознесенського (3,9) районів

 У порівнянні з відповідним періодом минулого року ***збільшилась*** *кількість* звернень від жителів: Арбузинського (6,0 проти 4,5), Баштанського (5,8 проти 3,7), Веселинівського (10,5 проти 8,7), Єланецького (8,4 проти 6,5), Вітовського (7,3 проти 5,5), Кривоозерського (10,5 проти 5,2), Первомайського (4,3 проти 3,6), Снігурівського (14,5 проти 11,4) районів та міст Южноукраїнськ (7,0 проти 4,8) та Вознесенськ (12,0 проти 7,7).

 *Зменшилась кількість* звернень від жителів: Березанського (5,9 проти 6,8), Братського (5,0 проти 8,3), Вознесенського (3,9 проти 9,2), Врадіївського (2,8 проти 7,3), Казанківського (4,6 проти 13,1), Миколаївського (5,7 проти 6,6), Очаківського (2,3 проти 73) та м. Миколаїв (5,4 проти 6,2).

Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян, стосуються: надання медичної допомоги та організація медичного обслуговування – 244 або 32,2% (2016р.-289 або 36,1%); незадовільного медичного обслуговування, грубого та формального відношення до хворих – 92 або 12,2% (2016р.-80 або 10%); у зв’язку з смертю - 3 або 0,4 (2016р.-5 або 0,6%); питання медико-соціальної експертизи – 69 або 9,1% (2016р.-72 або 9%); забезпечення медикаментами та медичним обладнанням – 161 або 21,3% (2016р.-100 або 12,5%).

 Протягом січня-червня п.р. до управління надійшло 95 звернень (12,4%) на незадовільне медичне обслуговування, неправильні дії лікарів, грубе і формальне відношення до хворих, недоліки в роботі екстреної медичної допомоги та у зв’язку зі смертю (2016р.-85 або 10,6%), з них 18 дублетних та неодноразових.

 За результатами комісійних перевірок у 67-и зверненнях (74,4%) факти не підтвердились (6 з них анонімні), 10 – надіслано на розгляд за належністю. Під час перевірок у 13 зверненнях (13,7%) факти підтвердились або частково підтвердились (2016р.-19 або 22,6%) табл.2. За даними зверненнями комісіями підготовлено та направлено до закладів охорони здоров'я довідки з висновками та рекомендаціями щодо усунення виявлених недоліків, до винних осіб вжито заходів дисциплінарного впливу.

 По управлінню видано наказ від 03.01.2017 №2-Л, яким затверджено графіки особистого та виїзних прийомів, проведення телефонної «гарячої лінії» з керівництвом управління та функціонування «телефону довіри», який розміщено на офіційному веб-сайті управління.

Згідно з затвердженими графіками за січень-червень 2017р. керівництвом управління проведено 40 особистих та виїзних прийомів, під час яких звернулось 13 громадян. Питання, з якими звертались громадяни під час прийомів, стосувались: медико-соціальної експертизи – 2, надання медичної допомоги – 7, забезпечення медикаментами та виробами медичного призначення – 1, неналежного надання меддопомоги (у т.ч. ШМД) – 2 (1-факти не підтвердились, 1-факти підтв. частково, винних притягнуто до відповідальності), кадрове – 2. За результатами розгляду за чотирма зверненнями питання вирішено позитивно, іншим надано роз’яснення під час прийому та письмово.

Протягом шести місяців керівництвом управлення проведено 50 телефонних «гарячих ліній», під час яких зателефонувало 62 громадянина з питань: надання медичної допомоги – 27, медико-соціальної експертизи – 2, забезпечення медикаментами – 4, неналежного надання медичної допомоги (у т.ч. ШМД) – 17, подяки медпрацівникам – 3, інші –11. За 27 зверненнями (43,5%) питання вирішено позитивно, факти не підтвердились у 16 зверненнях, в 1-у факти підтвердились частково (до винних осіб вижито заходів дисциплінарного впливу), іншим надано відповіді роз’яснювального характеру.

 На «телефон довіри» у період з січня по червень п.р. дзвінків не надходило.

 За січень-червень п.р. повторних звернень управління також не отримувало.

 Протягом І півр. 2017р. до управління надійшло одне звернення від інваліда Великої Вітчизняної війни (І півр. 2016р.-2), жителя Херсонської області, з приводу можливості лікування брата у закладах охорони здоров'я Первомайського р-ну. Заявнику підготовлено відповідь з роз’ясненнями щодо забезпечення стаціонарною медичною допомогою хворих у Первомайському районі та поінформовано, що обстеження та лікування пацієнтів здійснюється безкоштовно в межах бюджетного фінансування.

 За звітній період до управління надійшло 5 звернення від жительки м.Миколаїв, яка має статус «Мати-героїня» (І півр. 2016р.-1), щодо допомоги у проведенні оперативного втручання чоловіку з приводу захворювання серця. Під час розгляду хворого внесено до реєстру хворих, які потребують оперативного втручання на серці, у січні п.р. безкоштовно видано набір для коронарографії. Інше медичне обладнання, необхідне для здійснення операції, в обласній лікарні відсутнє. Заявницю поінформовано, що при отриманні областю централізованих постачань виробів медичного призначення для здійснення оперативних втручань на серці її чоловіка буде забезпечено необхідним розхідним матеріалом безкоштовно.

 У зазначений період до управління звернулось 260 осіб, які мають статус ветеран війни та праці, інваліди, багатодітні сім’ї, одинокі матері, громадяни, постраждалі внаслідок Чорнобильської катастрофи, та інші громадяни, що потребують соціального захисту та підтримки (І півр. 2016р. – 170). Основні питання, що порушувались заявниками стосувались: надання медичної допомоги – 94, забезпечення медикаментами та виробами медичного призначення – 83, неналежного надання медичної допомоги, грубого та формального відношення до хворих – 14 (з них надіслано на розгляд за належністю – 3, у 9 зверненнях факти не підтвердились, 2 – на розгляді), питання МСЕ – 38, подяки медпрацівникам – 6 та інші. За результатами розгляду за 69 (26,5%) зверненням питання вирішено позитивно, 8 звернень надіслано за належністю, за іншими підготовлено відповіді роз’яснювального характеру.

 За шість місяців 2017р. з числа відпрацьованих 713 звернень розглянуто: начальником управління – 54 (7,6%), заступником начальника управління – 634 (88,9%); заступником начальника – начальником відділу надання лікувально-профілактичної допомоги населенню – 25 (3,5%).

За 166 зверненнями (21,9%) питання вирішені позитивно (І півр. 2016р.-183 або 23,8%), з них 15 подяк медичним працівникам (2016р.-29).

Усі звернення, які надійшли до управління, розглянуті своєчасно згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян».

Керівництвом управління, обласними фахівцями з актуальних питань медицини проводяться прямі ефіри з населенням області. Так, у січні-червні на телебаченні відбулося 32 телеефіри та 8 ефірів на обласному радіо.

Питання персональної відповідальності посадових та службових осіб за порушення термінів розгляду звернень громадян систематично обговорюється на оперативних нарадах начальника управління, колегіях та апаратних нарадах.

Питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян в управлінні охорони здоров’я облдержадміністрації за 2016 рік заслухано на підсумковій колегії 03.03.2017.

Головний спеціаліст

загального відділу управління Л.І.Поштаренко