**Аналіз**

роботи зі зверненнями

в управлінні охорони здоров’я облдержадміністрації

за І кв. 2018 р.

За І кв. 2018р. до управління охорони здоров’я облдержадміністрації надійшло 412 письмове та усне звернення, що на 32 звернення або на 8,4% більше, ніж у відповідному періоді минулого року (2017р.-380), з них безпосередньо до управління – 63 (2017р.- 101), доручень по розгляду звернень з МОЗ України – 65 (2017р.- 92), з урядової гарячої лінії – 149 (2017р.-111), з інших організацій – 121 (2017р.-68), на особистих та виїзних прийомах до керівництва управління звернулось 14 громадян (2017р.-8). Всього, з урахуванням колективних звернень, звернулось осіб 743 (2017р.-799).

***Найбільша*** *кількість* звернень у розрахунку на 10тис.нас. надійшла від жителів: Веселинівського (6,12), Врадіївського (5,08), Братського (4,48) районів, міст Первомайськ (6,74), Вознесенськ (6,01) та Южноукраїнськ.

***Найменша*** *кількість* – від жителів: Арбузинського (1,0), Баштанського (1,06), Єланецького (1,30) та Очаківського (1,67) районів.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року ***збільшилась*** *кількість* звернень від жителів: Веселинівського (6,12 проти 3,1), Вознесенського (3,27 проти 2,0) Врадіївського (5,08 проти 2,3), Доманівського (3,54 проти 1,2), Миколаївського (3,02 проти 1,7), Первомайського (3,66 проти 2,3) районів, міст Первомайськ (6,74 проти 2,4) та Миколаїв (3,27 проти 2,6).

***Зменшилась*** *кількість* звернень від жителів: Арбузинського (1,00 проти 3,0), Баштанського (1,06 проти 3,2), Березнегуватського (2,46 проти 3,4), Казанківського (3,1 проти 2,05), Кривоозерського (2,84 проти 5,7), Снігурівського (3,00 проти 9,0) районів.

Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян, стосуються: надання медичної допомоги та організація медичного обслуговування – 139 або 33,7% (2017р.-126 або 33,2%); незадовільного медичного обслуговування, грубого та формального відношення до хворих – 42 або 10,2% (2017р.- 59 або 15,5%); у зв’язку з смертю - 1 або 0,2% (2017р.-0); питання МСЕ, ЛКК – 38 або 9,2% (2017р.-46 або 12,1%); забезпечення медикаментами та медичним обладнанням – 60 або 14,6 (2017-64 або16,8%).

Протягом січня-березня 2018р. до управління надійшло 43 звернень (10,4%) 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 (2017р.-95 або 12,4%, 2016р.-85 або 10,6%), з них дублетних та неодноразових – 24. До УОЗММР надіслано на розгляд за належністю – 11.

За результатами комісійних перевірок у 24 зверненнях факти не підтвердились (2017р-36 або 66,1), з них анонімне 1.

Під час перевірок у 8-ми зверненнях (24%) факти підтвердились або частково підтвердились (2017р.-13 або 13,7%, 2016р.-19 або 22,6%) у наступних закладах охорони здоров'я: ЮМЛ, Новоодеська ЦРЛ, Снігурівська ЦРЛ, ОКЛ, ОЦЕМДМК (за 4-ма зверненнями) 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 накази від 28.12.2018 №363-Л та від 13.03.2018 №148-Л, якими затверджено графіки особистих 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-березень 2018р. керівництвом управління проведено 22 особистих та виїзних прийоми, під час яких звернулось 14 громадян (2017р.-8). За результатами розгляду за 6 зверненнями 42,8% питання вирішено позитивно, іншим надано роз’яснення під час прийому та письмово.

Протягом трьох місяців керівництвом управлення проведено 13 телефонних «гарячих ліній», під час яких зателефонувало 14 громадян (2017р.-39). За трьома зверненнями (21,4%) питання вирішено позитивно (2017р.-16 або 47,1%)

Також, керівництвом управління, обласними фахівцями з актуальних питань медицини проводяться прямі ефіри з населенням області. Так, у січні-вересні на телебаченні відбулося 24 телеефіри та 4 ефіри на обласному радіо.

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

За січень-березень п.р. надійшло одне повторне звернення від жительки Вознесенського району О. щодо відмови у наданні стаціонарного лікування в умовах Вознесенської ЦРЛ. Комісією головному лікарю ЦРЛ рекомендовано притягнути до дисциплінарної відповідальності лікаря приймального відділення за неналежне виконання посадових обов’язків. Інформації про виконання рекомендацій на цей час немає.

Протягом І кв. 2018р. до управління надійшло 91 звернення від осіб, що мають статуси 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). За результатами розгляду за 24 зверненням (26,4%) питання вирішено позитивно, 2 звернення надіслано за належністю, за іншими підготовлено відповіді роз’яснювального характеру.

За шість місяців 2018р. з числа відпрацьованих 713 звернень розглянуто: начальником управління – 54 (7,6%), заступником начальника управління – 344 (83,5%); заступником начальника – начальником відділу надання лікувально-профілактичної допомоги населенню – 68 (16,5%).

Всього у І кв. вирішено позитивно питання за 86 зверненнями (20,9%), з них 10 подяк медичним працівникам.

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

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

Головний спеціаліст Л. ПОШТАРЕНКО