

Аналіз роботи зі зверненнями громадян в управління охорони здоров'я облдержадміністрації за 9 місяців 2011 року

За дев'ять місяців 2011 року до управління охорони здоров'я облдержадміністрації надійшло 763 письмових та усних звернень, що на 104 звернення, або на 15,3 % менше, ніж у відповідному періоді минулого року (2010р.–865). З них безпосередньо до управління – 143 (2010р.-141), доручень по розгляду звернень з Міністерства охорони здоров'я України – 111(2010р.-171), з інших організацій – 331 (2010р.-385), на особистих прийомах до керівництва управління звернулось 178 громадян (2010р.-168). Всього звернулось 1805 громадян (2010р.-1047), з урахуванням колективних звернень (статистичний звіт додається).

До управління за дев'ять місяців надійшло десять відзнак важкої та самовідданої праці медичних працівників обласної лікарні, обласного онкологічного диспансеру та обласного Центру профілактики та лікування хворих на СНІД та ін.

Протягом звітнього періоду до управління з приводу незадовільного медичного обслуговування та неправильні дії медичних працівників всього надійшло 81 заява та скарга. Такі звернення розглядалися комісійно, факти не підтвердились, за результатами розгляду підготовлено обґрунтовані довідки.

У 17 зверненнях та скаргах факти підтвердились та частково підтвердились. За результатами розгляду скарг винних осіб притягнуто до дисциплінарної відповідальності.

За звітній період за 197 зверненнями питання вирішені позитивно.

На виконання ст.18 Закону України «Про звернення громадян» в управлінні охорони здоров'я облдержадміністрації створено умови для участі заявників у розгляді звернень та ознайомлення їх з матеріалами перевірок. Так, наприклад, під час вирішення питання за зверненнями: жительки Новоодеського району Поцяло В.Д. щодо неправильного лікування, жительки м. Миколаєва Звереві І.В. щодо забезпечення вакцинацію дитині, жителя м. Миколаєва Вертецького В.А. – з заявниками зустрілись члени комісій, яким доручено розгляд звернень, та відповіли на всі запитання заявників.

№	Категорія заявників	Кількість звернень, отриманих за звітній період	Порівняння (+,-)	Кількість звернень, отриманих за відповідний період минулого року
1	«Мати-героїня»	2	+1	1
2	Інвалід Великої Вітчизняної війни	18	+4	14
3	Герой Соціалістичної Праці	-	-	-
4	Герой Радянського Союзу	-	-	-
5	Герой України	-	-	-
	Всього:	20	+5	15

Від учасників Великої Вітчизняної війни за 9 місяців п.р. надійшло 17 звернень, за 9 зверненнями питання вирішено позитивно, у 2 випадках факти не підтвердились, 6 - надано роз'яснення.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

			Порівняння	2010р.
1	Учасників ВВв	17	-10	27
2	Учасників бойових дій	20	+17	3
3	Вдів загиблих на фронті	0	0	0
4	Багатодітних сімей	20	+7	13
5	Одиноких матерів	15	-5	20
6	Ветеранів праці	21	+17	4
7	Пенсіонерів	178	-65	243
8	Осіб, які постраждали від аварії ЧАЕС	4	+3	1
9	Інвалідів	59	-60	119
10	Всього :	334	-96	430

Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян, стосуються насамперед: Надання медичної допомоги та організації медичного обслуговування п.р - 238 (31,1%), м.р. - 342 (39,5%); езадовільного медичного обслуговування, неправильних дій медичних працівників, грубого та формального відношення до хворих: п.р.- 82 (10,7%), м.р. - 87 (10%); питань медико-соціальної експертизи: п.р. - 61 (7,9%), м.р. - 68 (7,8%); забезпечення медикаментами та медичним обладнанням п.р. - 46 (6%), м.р. - 45(5,2%).

З метою постійного контролю за організацією роботи із зверненнями громадян в управлінні вжито наступних заходів: 18.01.11 на оперативній нараді управління розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян в управлінні за 2010 рік; 30.03.11 на оперативній нараді управління з головними лікарями обласних закладів охорони здоров'я розглянуто питання про підсумки перевірки стану роботи із зверненнями громадян в обласних закладах; 24.06.11 на колегії управління розглянуто питання про підсумки роботи із зверненнями громадян в управлінні за I півріччя 2011 року та стан роботи зі зверненнями громадян в Очаківській центральній районній лікарні та обласній психіатричній лікарні №1; 22.09.11 проведено семінар-стажування з відповідальними особами за роботу із зверненнями громадян центральних районних лікарень; 23.09.11 проведено семінар-стажування з відповідальними особами за роботу із зверненнями громадян обласних закладів охорони здоров'я; питання «Аналіз роботи зі зверненнями громадян в управлінні за 9 місяців 2011 року» заплановано заслухати на оперативній нараді управління 15.11.11.

З метою удосконалення роботи та контролю за дотриманням законодавства в управлінні проводиться моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян в закладах охорони здоров'я області. Проведено перевірку додержання законодавства

про звернення громадян в 11 закладах охорони здоров'я області. В управлінні продовжується практика стажування осіб, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян. За цей період надано практичну та методичну допомогу 14 підпорядкованим закладам охорони здоров'я області.

Протягом звітнього періоду до управління надійшло 56 необґрунтованих звернень.

Порушень термінів розгляду звернень за звітній період в управлінні не відмічено.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань надання медичної допомоги населенню та реалізації громадянами права на звернення керівництвом управління, обласними фахівцями проводяться прямі ефіри з населенням області: на телебаченні за дев'ять місяців п.р. відбулося 29 телеефірів з обласними фахівцями з актуальних питань медицини, під час яких звернулось 195 громадян.

В управлінні відповідно до наказу від 31.12.10 №776-Л проводяться телефонні «гарячі лінії» з керівництвом управління.

Прізвище, ім'я, по батькові керівника	Заплановано «гарячих ліній» за графіком	Фактично проведено	Прийнято громадян
Хотіна С.Г.- начальник управління	2	2	28
Дячук Ю.К. - заступник начальника	7	11	11
Шамрай І.В.- заступник начальника- начальник відділу надання лікувально- профілактичної допомоги населенню	7	26	29
Разом:	16	39	68

24.03.11 та 16.08.11 в редакції обласної газети «Рідне Прибужжя» відбулись «Прямі телефонні лінії» з начальником управління з питань роботи галузі, під час яких зателефонувало 28 громадян з різних актуальних проблем охорони здоров'я, репортаж з прямих ліній опубліковано у газетах від 31.03.11 та від 20.08.11.

18.06.11 на обласному телебаченні в програмі «Крапки над і» відбувся прямий зв'язок з начальником управління, присвячений дню медичного працівника, 24.08.11 на телеканалі ТАК TV виступ начальника управління до Дня незалежності.

Управлінням охорони здоров'я облдержадміністрації за січень-вересень п.р. розглянуто 76 доручень за зверненнями громадян на Урядову гарячу лінію, 60 з яких надійшли з облдержадміністрації, 16 – з Міністерства охорони здоров'я України. З числа розглянутих звернень: 17 - вирішено позитивно, 46 - роз'яснено, в 12– факти не підтвердились, у 4 випадках підтвердились.

На «телефон довіри» за січень-вересень 2011 року звернувся 41 громадянин, інформацію про роботу «телефону довіри» доведено до відома пацієнтів усіх закладів охорони здоров'я області.

За звітний період до начальника управління та її заступників на особистих та виїзних прийомах звернулось 178 громадян. Графіки особистого та виїзних прийомів керівництва управління охорони здоров'я облдержадміністрації розміщено на веб-сайті управління та у газеті «Рідне Прибужжя» від 29.01.11 №10.

Прізвище, ім'я, по батькові керівника	Заплановано особистих прийомів за графіком	Фактично проведено	Прийнято громадян	Заплановано проведення виїзних прийомів	Фактично проведено	Прийнято громадян	Всього прийнято громадян
Хотіна С.Г.	16	16	95	15	15	14	109
Дячук Ю.К.	18	30	29	11	9	7	36
Шамрай І.В.	18	29	28	7	7	5	33
Разом:	47	68	138	30	28	20	178

Основні питання, з якими звертають громадяни під час особистих прийомів, стосуються надання безоплатної медичної допомоги, неналежного надання медичної допомоги, питань перерозподілу молодих спеціалістів та проходження інтернатури, забезпечення медикаментами.

З числа розглянутих звернень на особистих прийомах за 60 зверненнями питання вирішено позитивно, іншим надано роз'яснення.