

**ЗВІТ ПРО РУХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ЩО НАДІЙШЛИ ДО
КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ» за період з 01.01.23 р. по 31.12.23 р.**

Форма 1

№ п/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Результати розгляду звернень					Кількість звернень, виконаних	
			вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	дано роз'яснення	надіслано за належністю	не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»	в строк	з порушенням терміну
1	Громадяни	149	91	16	42	0	0	149	
2	ДОЗ та МОЗ	228	31	5	191	0	1	228	
3	Інші органи державної влади	2	1	0	1	0	0	2	
4	Всього	379	123	21	234	0	1	379	

Форма 2

Кількість усіх звернень			Кількість звернень, що надійшли з ДОЗ та МОЗ	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Із загальної кількості звернень					Кількість громадян, які звернулись
заяв	скарг	пропозицій			повторних	колективних	від інвалідів та учасників війни, вдов загиблих на фронті	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів	від ветеранів праці, пенсіонерів	
314	48	17	228	60	61	6	0	0	0	318

Директор



Олександр Новосельський 5038696

Вячеслав МІШИЄВ

Форма 4

№ п/п	Назва питання	Кількість звернень
1	Про незадовільне медичне обслуговування у стаціонарі	4
2	Про незадовільне медичне обслуговування у амбулаторно-поліклінічних закладах	
3	У зв'язку зі смертю хворих	6
4	Про грубе та формальне відношення до хворих	
5	Про неправильні дії медичних працівників та органів охорони здоров'я	50
6	Про зловживання (порушення фінансової дисципліни, розтрата, крадіжки та ін.)	3
7	Про незадовільну матеріально-технічну базу закладів охорони здоров'я	2
8	Про незадовільні побутові умови та санітарний стан у закладах охорони здоров'я	2
9	Питання будівництва, капітального ремонту установ, закладів	6
10	Про санепід забезпечення населення	
11	Про надання медичної допомоги	124
12	Про санаторно-курортне лікування	
13	Про медичне страхування	
14	Про питання направлення на ЛКК, МСЕК	33
15	Про роботу швидкої та невідкладної допомоги	
16	Про забезпечення ліками та виробами медичного призначення	31
17	Про забезпечення медичним обладнанням	
18	Про забезпечення слуховими апаратами	
19	Пропозиції щодо методів лікування	
20	Про реорганізацію закладів і установ охорони здоров'я	7
21	Питання переведення на бюджетну форму навчання	
22	Питання про підготовку кадрів	
23	Питання проходження інтернатури	
24	Про зміну призначення молодим спеціалістам	
25	Питання ліцензування	
26	Питання акредитації	
27	Питання призначення та переміщення кадрів	
28	Про неправильне звільнення з роботи	
29	Про пільги медпрацівникам	
30	Питання застосування трудового законодавства	
31	Питання стосовно заробітної плати	
32	Подяки працівникам охорони здоров'я	11
33	Інші питання, в т.ч. про харчування(0)	90
34	Питання, що не входять до компетенції органів охорони здоров'я	9
35	Питання атестації медичних кадрів	
36	Питання державної служби	
37	Питання заохочення медичних працівників	1
	Всього	379

Директор



Вячеслав МІШИЄВ

Пояснювальна записка

Кількість звернень громадян за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком збільшилась з 319 до 379, тобто на 18,8%.

З загальної кількості звернень 60 (15,8%) звернень отримано директором на особистому прийомі. Всі вони стосувались питань надання консультацій та медичної допомоги в закладі.

В закладі наявна інформація для пацієнтів та відвідувачів про можливість звертатися до CALL-центру КМДА, телефон урядової «гарячої лінії», Гарячої лінії ДОЗ, телефони адміністрації, довідкового столу, вичерпна інформація для внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО, військовослужбовців та пов'язаних із ними категорій громадян, інформація щодо наявності медикаментів і засобів медичного призначення, інформаційні матеріали щодо інфекції COVID-19.

Значна частина усіх звернень стосувалася надання медичної допомоги. Їх кількість становила 124 (32,7% від всіх звернень). В основному, вони стосувались надання консультативної допомоги, проведення діагностичних досліджень, питань госпіталізації або виписки із закладу. В багатьох випадках хворі оглядалися комісійно, а за потребою до консультування залучались наукові працівники психіатричних кафедр. В кожному конкретному випадку проводилося роз'яснення та, в більшості, надавалися письмові відповіді.

Від ветеранів праці та багатодітних сімей за звітний період звернень не надходило. Повторні звернення склали 61 випадок, значна частина з яких була дублюванням одного звернення, яке надходило з різних джерел. Також значна частина повторних звернень здійснена громадянами, позбавленими цивільної дієздатності, звернення від яких раніше не розглядалися згідно ст. 8 ЗУ «Про звернення громадян».

За звітний період було отримано 50 скарг про неправильні дії медичних працівників та органів охорони здоров'я. Лише незначна частина цих скарг стосувалась безпосередньо працівників закладу та, за результатами розгляду, лише одне звернення мало часткове підтвердження. Значна частина цих скарг стосувалась працівників інших психіатричних лікувальних закладів міста, а також спеціалізованих психіатричних бригад КНП «ЦЕМД та МК м. Києва».

За 2023 рік закладом отримано 31 звернення з приводу забезпечення пільговими медикаментами. Близько половини з них стосувалась інших психіатричних закладів. Ті, які стосувались безпосередньо закладу та приєднаних до нього ПНД, вирішувались індивідуально у відповідності до нормативних вимог та наявного фінансування за програмою «Здоров'я киян». Питанням реорганізації установ було присвячено 7 звернень. Майже всі ці звернення стосувались зміни місця надання послуг колишніми ПНД №2 та ПНД №5, які не підпорядковуються КНП «Клінічна лікарня «ПСИХІАТРІЯ».

Було 6 звернень у зв'язку із смертю хворих, але всі вони стосувались одного випадку та були подані однією особою.

9 звернень стосувались питань, що не входять до компетенції органів охорони здоров'я. Здебільшого вони стосувались проведення судово-психіатричної експертизи, надання матеріальної допомоги, бездіяльності правоохоронних чи органів державної влади. 11 звернень стосувались подяк окремим медичним працівникам чи персоналу певних відділень.

Скарг з приводу незадовільного харчування не надходило. Досить значна, та неоднорідна група інших питань, що склала 90 звернень (23,7%) стосувалась переважно надання різного роду інформації.

Аналізуючи звернення слід зазначити, що більша частина із них (95,5 %) носила характер заяв або скарг. Незадоволення, які викладені у зверненнях в більшості випадків були необґрунтованими щодо працівників лікарні та значна їх частина стосувалась працівників інших медичних закладів.

Всі звернення громадян вивчалися адміністрацією закладу, при необхідності вживались відповідні заходи.

На переважну більшість звернень громадянам були надані письмові відповіді.

Директор



Вячеслав МШИЄВ