

Аналітична довідка
про стан організації роботи зі зверненнями громадян
в Департаменті охорони здоров'я виконавчого органу Київської
міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент охорони здоров'я) на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ), доручення Київської міської державної адміністрації від 09.02.2008 № 5303, з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 21 лютого 2018 року № 94 «Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян», інформує про проведену у I півріччі 2021 року роботу, спрямовану на забезпечення гарантії реалізації конституційного права громадян на звернення.

Відповідно до Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368, та Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 23.06.2011 № 1044 (зі змінами та доповненнями), звернення, які надійшли для опрацювання до Департаменту охорони здоров'я, реєструються у системі електронного документообігу «АСКОД».

Реєстрацію та попередній розгляд звернень, що надходять до Департаменту охорони здоров'я здійснює відділ організаційного забезпечення управління з питань контрольно-аналітичної роботи та організаційного забезпечення Департаменту охорони здоров'я (далі – відділ організаційного забезпечення).

На першому етапі у відділі організаційного забезпечення проводиться попередній розгляд звернень, за результатами якого звернення, в яких викладені питання, що не входять до компетенції Департаменту охорони здоров'я, направляються за належністю. У разі необхідності готуються проміжні відповіді на доручення Київського міського голови, запити на інформацію, листи народних депутатів України, уповноваженого Президента України, прокуратури та депутатів Київської міської ради. У всіх інших випадках при попередньому розгляді звернень визначаються виконавці, звернення направляються на розгляд виконавцям. Відділом організаційного забезпечення здійснюється контроль за своєчасністю виконання звернень в

системі електронного документообігу «АСКОД» та їх змістовним наповненням.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, збору інформації та проведення перевірок, розглядаються не пізніше 15 днів від дня їх надходження та реєстрації в Департаменті охорони здоров'я.

Розгляд та опрацювання звернень, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я з виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), здійснюються з урахуванням реєстраційного номеру Київської міської державної адміністрації та повторно не реєструються.

За період з 01.01.2021 до 30.06.2021 в системі електронного документообігу «АСКОД» зареєстровано **6059** звернень громадян (за аналогічний період 2020 року відповідно - 4373 звернення). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зросла на **1686** звернень (тобто на **27,8 %**).

Громадянами надіслано **4299** звернень у письмовому вигляді та **1760** усних звернень, 238 звернень без зазначення адреси та 168 від іногородніх громадян. Серед зазначених звернень **100** колективних та **52** скарги.

За дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на розгляд до Департаменту охорони здоров'я у I півріччі 2021 році надійшло 1132 звернень (у I півріччі 2020 року 1165 звернень).

Безпосередньо від громадян до Департаменту охорони здоров'я у I півріччі 2021 року надійшло **4100** звернень (у I півріччі 2020 року - 2588)

З усіх звернень, що надійшли на розгляд до Департаменту охорони здоров'я взято на **контроль 3741** звернення, що складає 62 % (2020 рік - 2917 звернень - 67 %).

Окремо в системі електронного документообігу ведеться реєстрація звернень, які надходять від комунальної бюджетної установи «Контактний центр м. Києва» .

Так, у I півріччі 2021 року на розгляд до Департаменту охорони здоров'я надійшло 5095 звернень від громадян (2020 рік – 4838 звернень).

Переважну більшість склали звернення з питань роботи закладів охорони здоров'я в період здійснення карантинних заходів пов'язаних з COVID-19, проведення обстежень на COVID-19, гарячого водопостачання, проведення ремонтних робіт в закладах охорони здоров'я, а також запити стосовно виділення додаткових коштів на капітальний ремонт медичних закладів та про та будівництво нових лікарень в м. Києві, зокрема для хворих на COVID-19. За останній місяць з'явилися звернення громадян, пов'язані із проведенням щеплення від коронавірусної інфекції.

Заявникам оперативно надавалася інформація щодо порядку роботи закладів охорони здоров'я, алгоритму дій при необхідності обстеження на COVID-19, роз'яснювалося де можливо отримати щеплення від коронавірусної інфекції. Департаментом вжито всі можливі заходи для негайного розгляду та задоволення звернень, пов'язаних із проблемами

функціонування закладів охорони здоров'я, зокрема відновлення холодного та гарячого водопостачання. Всім заявникам надано письмові відповіді та інформаційні матеріали після позитивного вирішення проблемного питання.

Однією з форм оперативного отримання від мешканців міста Києва інформації з важливих питань є проведення в Департаменті охорони здоров'я особистих прийомів громадян у відповідності до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Особистий прийом громадян керівництвом Департаменту охорони здоров'я організовано відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» на підставі графіку проведення особистих та виїзних прийомів громадян, затвердженого наказом директора Департаменту охорони здоров'я.

Графіки особистого прийому громадян та проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту охорони здоров'я для інформування громадян розміщено у доступних для громадян місцях, а саме: в холі на першому поверсі Департаменту охорони здоров'я (вул. Прорізна, 19), на веб-сайтах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Департаменту охорони здоров'я.

За період з 01.01.2021 по 30.06.2021 керівництвом Департаменту охорони здоров'я проведено 6 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 17 громадян (аналогічний період минулого року – 23). Звернення громадян на «гарячу» телефонну лінію у разі відсутності необхідності у додатковому опрацюванні розглядаються оперативно в телефонному режимі. Громадянам надаються консультації та роз'яснення. У разі неможливості вирішити питання на момент звернення, директором Департаменту охорони здоров'я готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надаються письмові відповіді.

Для вирішення питань, які виникають у мешканців м. Києва щодо надання медичної допомоги в Департаменті охорони здоров'я, крім керівництва Департаменту, щоденно здійснюють консультації громадян у телефонному режимі керівники структурних підрозділів.

У Департаменті охорони здоров'я проводиться робота по дотриманню термінів розгляду звернень громадян.

Щопонеділка та щочетверга керівники структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я отримують нагадування щодо розгляду звернень громадян, термін виконання яких наближається для вжиття термінових заходів.

При аналізі отриманих Департаментом охорони здоров'я звернень громадян традиційно найбільша кількість звернень надійшла від жителів районів столиці: Деснянського району – 15,1 %, Святошинського району – 13,0 %, Дарницького району – 12,7 %, Дніпровського району – 12,2 % та Шевченківського району – 10,7 %.

Звернення громадян за районами
(без врахування звернень на працевлаштування та проведення атестації на
визначення рівня знань лікарів)

№ з/п	Район м. Києва	-	Кількість звернень	% звернень
1	Дарницький	-	474	12,7
2	Деснянський	-	566	15,1
3	Дніпровський	-	458	12,2
4	Голосіївський	-	308	8,2
5	Оболонський	-	355	9,5
6	Печерський	-	111	3,0
7	Подільський	-	230	6,2
8	Солом'янський	-	352	9,4
9	Святошинський	-	488	13,0
10	Шевченківський	-	399	10,7
	Разом	-	3741	100

Серед питань, що порушуються у зазначених зверненнях, переважають проблемні питання забезпечення лікарськими засобами пільгової категорії населення в амбулаторних умовах, відсутність достатньої кількості коштів, які надходять закладам охорони здоров'я для забезпечення потреб пільгових категорій населення від Національної служби здоров'я України, неможливості отримання на безоплатній основі послуги з проведення МРТ. Також громадяни зверталися з метою роз'яснення механізму та порядку проведення обстеження на COVID-19 перед госпіталізацією до закладів охорони здоров'я, зокрема на планове лікування.

Велика кількість питань стосувалася видачі посвідчень громадянам що мають хронічні захворювання для проїзду в громадському транспорті на лікування до закладів охорони здоров'я в період пандемії, викликаній гострою респіраторною інфекцією COVID-19 та введеного карантину.

Робота зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Департаменту охорони здоров'я. Департаментом охорони здоров'я та керівництвом лікувальних закладів м. Києва вживаються заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян, зокрема зменшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня та повторних звернень, здійснення глибокого аналізу причин, що їх породжують.

Організовано роботу на місцях щодо роз'яснення громадянам порядку подання звернень та переорієнтації заявників на звернення безпосередньо за місцем проживання в частині питань, вирішення яких належить до компетенції лікувальних закладів та інших установ і організацій.

Приділяється особлива увага недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян,

порушення строків, установлених законодавством, безпідставної передачі на розгляд звернень іншим органам.

Відповідно до графіка, затвердженого наказом по Департаменту від 30.12.2020 № 1508 «Про організаційні заходи по роботі зі зверненнями громадян у 2021 році», здійснено перевірки: відділу оренди та матеріальних активів управління капітальних видатків та оренди, відділу внутрішнього фінансового аудиту, відділу лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям управління лікувально-профілактичної допомоги, комунального некомерційного підприємств «Київський міський пологовий будинок № 2», відділ медико-соціальної допомоги населенню управління лікувально-профілактичної допомоги, відділ планування капітальних видатків та ремонтних робіт управління капітальних видатків та оренди, комунального некомерційного підприємства «Київська міська клінічна лікарня № 7». За результатами проведених перевірок керівництвом Департаменту надано відповідні доручення.

Відповідно до графіка звітування керівників структурних підрозділів Департаменту щодо організації роботи зі зверненнями громадян, затвердженого наказом по Департаменту від 30.12.2020 № 1508 «Про організаційні заходи по роботі зі зверненнями громадян у 2021 році», директору звітували керівники: відділу тендерних процедур та фінансового контролю управління економіки, відділу оренди та матеріальних активів, комунального некомерційного підприємства «Київська міська клінічна лікарня № 2», відділу планування капітальних видатків та ремонтних робіт управління капітальних видатків та оренди, відділ спеціального фонду та цільових програм управління економіки, відділ управління персоналом. За результатами звітувань керівництвом Департаментом надано відповідні доручення.

Серед звернень, що взяті на контроль, до структурних підрозділів Департаменту охорони здоров'я на розгляд надійшло 3741 звернення.

Зокрема до фахівців відділу лікувально-профілактичної допомоги дорослому населенню Департаменту охорони здоров'я протягом звітного періоду надійшло до виконання 872 звернень громадян.

Серед авторів звернень переважають найменш захищені категорії населення, зокрема, особи, що потребують сторонньої допомоги, пенсіонери, особи із вадами розвитку або з обмеженими можливостями та внутрішньо-переміщені особи з Автономної республіки Крим і Донбасу. Дану категорію громадян турбують питання про забезпечення медичною допомогою на безоплатній умові (кардіо-хірургічною, нефрологічною, ендопротезуванням, зубопротезуванням), лікарськими засобами та медичними виробами на пільгових умовах або за бюджетні кошти, питання отримання матеріальної допомоги на лікування, організація планового та реабілітаційного лікування у період оголошення карантину, умови перебування в закладах охорони здоров'я, що надають медичну допомогу хворим на коронавірусну інфекцію.

Забезпечення лікарськими засобами в стаціонарних закладах та можливість компенсації коштів, затрачених на лікування коронавірусної інфекції.

У разі звернення громадян безпосередньо до фахівців віділу за телефоном їм надаються відповідні роз'яснення щодо забезпечення медикаментами, витратними матеріалами, медичними виробами, заявники скеровуються на консультацію до фахівців або керівників закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я.

Зокрема, за звітній період позитивно вирішено питання, з якими звернулися наступні громадяни:

- В. (вх. № 061/В-1756) з приводу забезпечення ендопротезами суглобів в ургентному порядку у зв'язку з травмою – в умовах Київської міської клінічної лікарні № 1 проведено два оперативних втручання з використання ендопротезів кульшових суглобів, закуплених за бюджетні кошти;

- К. (вх. № 061/К-2535) розгляд питання направлення для лікування за кордон – пакет документів заявниці Департаментом охорони здоров'я направлено на Міністерство охорони здоров'я України для розгляду на комісії МОЗ з питань направлення для лікування за кордон, якою прийнято рішення щодо направлення та оплати лікування К. за кордоном;

- О. (вх. № 061/О-856) розгляд питання направлення для лікування за кордон – пакет документів заявника Департаментом охорони здоров'я направлено на Міністерство охорони здоров'я України для розгляду на комісії МОЗ з питань направлення для лікування за кордон, якою прийнято рішення щодо направлення та оплати лікування О. за кордоном;

- З (вх. № 061/З-3661) розгляд питання направлення для лікування за кордон – пакет документів заявника Департаментом охорони здоров'я направлено на Міністерство охорони здоров'я України для розгляду на комісії МОЗ з питань направлення для лікування за кордон, якою прийнято рішення щодо направлення та оплати лікування З. за кордоном;

- М. (вх. 061/М-4001) з приводу ендопротезування суглобу – заявниці видано направлення на операцію до Київської міської клінічної лікарні № 3 для імплантації кульшового суглобу;

- Н. (вх. № 061/Н-3767) з приводу протезування колінних суглобів ендопротезами ревізійної фіксації – ревізійні ендопротези колінного суглоба в кількості 2 комплектів, закуплених за кошти міського бюджету у 2020 році, заявницю прооперовано в умовах Київської міської клінічної лікарні № 12;

- Л. (вх. 061/Л-4133) з приводу забезпечення медичним виробом для проведення кардіохірургічного втручання. Заявника було госпіталізовано до Олександрівської клінічної лікарні м. Києва, де заявнику проведено оперативне втручання.

Крім того, на виконання заходів міської цільової програми «Здоров'я киян» 2020-2022 роки:

- кияни, які потребували офтальмологічної допомоги, у тому числі і оперативної, скеровувалися до фахівців Київських міських клінічних лікарень що мають оф, де за бюджетні кошти наявні витратні матеріали та

відповідно до встановленого діагнозу пацієнти могли отримати необхідне лікування (165 осіб);

- кияни, які перебувають у списках пацієнтів та потребують оперативного втручання з ендопротезування суглобів, були направлені до 9 закладів охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я, на лікування з використання ендопротезу суглобу (кульшового або колінного) на безоплатній основі (понад 65 осіб);

- кияни, старші за 60 років, які у звітному періоді отримали травму (перелом шийки стегна) та були госпіталізовані (міські міські клінічні лікарні №№ 1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 12, швидкої медичної допомоги), при наявності екстрених медичних показів були одразу прооперовані з використання ендопротезу кульшового суглобу (131 особи);

- видано направлення на планове ендопротезування за медичними показами 572 киянам, що перебували в черзі;

- на чергу на ендопротезування за медичними показами протягом 6 міс 2021 року поставлено 627 осіб;

- кияни, яким було проведено трансплантацію органів, тканин, і які потребують позитивного прийому препаратів імуносупресивної терапії, скеровувалися до комунального некомерційного підприємства «Консультативно діагностичний центр» Шевченківського району м. Києва, де за бюджетні кошти відповідно до рекомендацій фахівців отримували медикаменти у межах бюджетного фінансування (понад 20 осіб).

За I півріччя 2021 року фахівцями відділу лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям Департаменту охорони здоров'я розглянуто всього 712 звернень. Звернення опрацьовані в обумовлені законом терміни. За результатами опрацювання заявникам надані обґрунтовані відповіді.

Протягом 6 місяців 2021 року розглянуто та позитивно вирішено 5 звернень щодо направлення на розгляд Комісії Міністерства охорони здоров'я України стосовно направлення для лікування за кордон; 77 звернень щодо забезпечення хворих на фенілкетонурию продуктами лікувального харчування.

У відділі лікувально-профілактичної допомоги дітям та матерям комісійно розглянуто:

- 44 звернення від громадян для отримання висновку про підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров'я, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 09.01.2013 № 9 «Про затвердження Порядку підтвердження факту народження дитини поза закладом охорони здоров'я». З метою опрацювання зазначених звернень, проведено 21 засідання медичної консультативної комісії при Департаменті охорони здоров'я з підтвердження факту народження жінкою дитини поза закладом охорони здоров'я. Відповідно до рішень медичної консультативної комісії видано 44 висновки, з них 42 – позитивних, у 2 випадках – відмовлено у зв'язку із порушенням в оформленні документів.

- 25 звернень з приводу направлення на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти.

За звітний період проведено одне засідання комісії Департаменту охорони здоров'я по направленню жінок на комісію МОЗ України для проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти. Комісією розглянута вся подана медична документація та направлено на комісію МОЗ України 25 висновків про необхідність проведення першого курсу лікування безплідності методами допоміжних репродуктивних технологій за бюджетні кошти. Відмовлення жінкам у направленні на комісію МОЗ України у зв'язку з відсутністю показань до проведення допоміжних репродуктивних технологій не було.

З приводу переривання вагітності за медичними показаннями звернулося 64 вагітних. Проведено 23 засідання комісії Департаменту охорони здоров'я по штучному перериванню вагітності терміном від 12 до 22 тижнів. Видано 62 направлень до пологодопоміжних закладів охорони здоров'я, що знаходяться у сфері управління Департаменту охорони здоров'я, у 2 випадках направлено за місцем проживання до Київської області.

Проведено 3 засідання комісії по встановленню віку дитини, розглянути 2 справи. Одну дитину направлено до НСДЛ «ОХМАТДИТ» з метою проведення психологічної оцінки віку.

За 6 місяців 2021 року відділом медико-соціальної допомоги населенню розглянуто 405 звернень громадян.

За результатами розгляду зазначених звернень відповідно до наказів Міністерства охорони здоров'я України від 28.09.2012 № 752 «Про порядок контролю якості медичної допомоги», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 28.12.2012 за № 1996/22308, та від 05.02.2016 року № 69 «Про організацію клініко-експертної оцінки якості надання медичної допомоги та медичного обслуговування», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 24.02.2016 за № 286/28416, проведено 16 клініко-експертних оцінок якості та обсягів надання медичної допомоги у закладах охорони здоров'я, що входять до сфери управління Департаменту охорони здоров'я (І кварталі 2020 року – 11) та 2 комісійних розгляди справ.

На доручення Міністерства охорони здоров'я України від 28.12.2020 № 17-06/А-19017/15370-зв (вхідний 061/А-6112) розглянуто звернення Артеменка І. П. стосовно надання медичної допомоги сину Івану в умовах ТОВ «Гармонія Здоров'я».

За результатами проведення клініко-експертної оцінки (далі - КЕО) якості надання медичної допомоги виявлено ряд порушень. Встановлено, що Медична допомога дитині Артеменко Івану в умовах ТОВ «Гармонія Здоров'я» надана з порушенням Локального протоколу медичної допомоги пацієнтам з гідроцеле «Гармонія Здоров'я» та наказу Міністерства охорони здоров'я України від 30.03.2004 N 88-Адм «Про затвердження Протоколів

лікування дітей зі спеціальності «Дитяча хірургія». При лікуванні дитини застосована неадекватна тактика медичного лікування, зокрема оперативна та не відповідає ліцензійним умовам (в переліку лікарських спеціальностей ліцензії № 93539889 від 3 червня 2010 року відсутні спеціальності: «Дитяча хірургія», «Дитяча урологія»).

Встановлено, що медична документація ТОВ «Гармонія Здоров'я» ведеться з порушенням вимог чинного законодавства України. Лікар І., який оперував дитину, не атестований зі спеціальностей: дитяча хірургія, дитяча урологія та ультразвукова діагностика (відсутні сертифікати з відповідної спеціалізації), а відтак, не мав права здійснювати відповідне лікування.

Висновок КЕО доведено до керівництва закладу охорони здоров'я та передано до МОЗ України з метою вжиття відповідних заходів реагування в частині дотримання вимог ліцензійної діяльності ТОВ «Гармонія Здоров'я».

На доручення Міністерства охорони здоров'я України від 25.01.2021 № 17-06/Х-844//838-зв (вхідний 061/Х-327) розглянуто звернення Хомчик М.В. стосовно надання медичної допомоги Кривді Людмилі Євгеніївні в умовах Національного інституту раку.

За результатами КЕО встановлено, що медична допомога Кривді Людмилі Євгеніївні в умовах Національного інституту раку в частині хірургічного втручання надана у відповідності до локального протоколу «Нові клінічні протоколи допомоги та клінічний маршрут хворих на нейроендокринні гастроентеропанкреатичні пухлини» Національного інституту раку. але локальний протокол «Нові клінічні протоколи допомоги та клінічний маршрут хворих на нейроендокринні гастроентеропанкреатичні пухлини» не містить клінічного маршруту пацієнта, відсутній певний перелік діагностичних процедур на кожному етапі, консультативна допомога, стаціонарне лікування, нагляд за таким хворим після лікування, реабілітація, відсутні розробники протоколу, дата перегляду тощо.

Перед оперативним втручанням пацієнтці у повному обсязі не проведені інструментальні обстеження, лабораторні дослідження, не консультовано лікарем-кардіологом.

Повторне оперативне втручання (релапаротомія) проведено без певних показів. Не були використані всі діагностичні можливості встановлення наявності внутрішньочеревної кровотечі.

Застосована неадекватна тактика стосовно переведення пацієнтки з відділення анестезіології та інтенсивної реанімації до профільного відділення у першу добу після оперативного втручання, і як наслідок - відсутність цілодобового лікарського нагляду, лабораторного моніторингу та інтенсивної терапії до стабілізації показників життєдіяльності та лабораторних показників. Після оперативного втручання лабораторні дослідження не призначені.

Встановлено, що медична документація Національного інституту раку ведеться з порушенням вимог чинного законодавства України.

Оскільки Національний інституту раку перебуває у сфері управління МОЗ України, матеріали КЕО передано до МОЗ для вжиття відповідних заходів реагування.

На доручення МОЗ України від 21.12.2021 №17-06/М-16782/13659-зв розглянуто звернення М.С.В. щодо проведення експертизи якості надання медичної М.В.М. в умовах КНП «Клінічна лікарня № 15 Подільського району міста Києва» та фахівцями КНП «Центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф міста Києва».

За результатами КЕО виявлено, що медична допомога громадянину М.В.М. в умовах КНП «Клінічна лікарня № 15 Подільського району міста Києва» надана з недотриманням локального протоколу медичної допомоги пацієнтам з позагоспітальною пневмонією КНП «Клінічна лікарня № 15 Подільського району міста Києва» в частині діагностики та не відповідає уніфікованим клінічним протоколам з лікування серцево-судинної патології.

Адміністрації КНП «Клінічна лікарня № 15 Подільського району міста Києва» доручено розглянути даний випадок на медичній раді, за результатами розгляду та з врахуванням виявлених недоліків вжити заходи реагування до осіб, які надавали медичну допомогу хворому.

Порушень при організації та наданні медичної допомоги громадянину М.В.М. КНП «Центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф» не виявлено.

На звернення громадянки Б.В.П. (вхідний від 02.02.2021 № 061/Б-460) щодо надання медичної допомоги її матері Науменко П.І. в умовах комунального некомерційного підприємства «Київська міська клінічна лікарня № 1» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) наказом Департаменту охорони здоров'я створено комісію.

За результатами роботи комісії встановлено, що медична допомога Н.П.І. в умовах КНП «Київська міська клінічна лікарня № 1» надана відповідно до Клінічного маршруту пацієнта з некомпенсованою серцевою недостатністю при госпіталізації до відділення кардіології КНП «КМКЛ № 1», Клінічного маршруту пацієнта з фібриляцією (тріпотінням) передсердь при госпіталізації до відділення кардіології КНП «КМКЛ № 1» та у відповідності до вимог наказу МОЗ України від 31.12.2020 № 3094 «Про внесення змін до протоколу «Надання медичної допомоги для лікування коронавірусної хвороби (COVID-19)». Таким чином, медична допомога пацієнтці надавалась відповідно до її стану. Але мало місце несвоєчасне проведення діагностування коронавірусної хвороби COVID-19 і як наслідок – несвоєчасне призначення тактики ведення пацієнтки.

Адміністрації КНП «Київська міська клінічна лікарня № 1» доручено розглянути даний випадок на медичній раді, за результатами розгляду та з врахуванням виявлених недоліків вжити заходи реагування до осіб, які надавали медичну допомогу Н.П.І.

Забезпечити належну організацію лікувально – діагностичного процесу у закладі, зокрема загострити увагу на питанні підвищення настороги щодо

діагностики на коронавірусну хворобу у пацієнтів із серцево-судинною патологією.

Відділом первинної медико-санітарної допомоги опрацьовано 432 звернення. Всі звернення розглянуто в обумовлені законом терміни та надані обґрунтовані відповіді.

Значна кількість звернень стосувалась питань медикаментозного забезпечення в амбулаторних умовах, підписання населенням Декларацій з лікарями, проблем з наданням медичної допомоги та надання інформації з питань діяльності закладів охорони здоров'я первинної ланки в період карантину, обумовленого пандемією респіраторно-вірусної інфекції, викликаной коронавірусом COVID-19, вакцинації дитячого та дорослого населення, зокрема від коронавірусної інфекції.

Заявникам надано роз'яснення, що проведення вакцинації згідно з Дорожньою картою, затвердженою наказом Міністерства охорони здоров'я України від 11.03.2021 № 443 «Про внесення змін до Дорожньої карти з впровадження вакцини від гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, і проведення масової вакцинації у відповідь на пандемію Covid-19 в Україні в 2021-2022 роках» (далі – Наказ МОЗ України), заплановано в п'ять етапів.

Під час спілкування з громадянами в телефонному режимі та розгляді письмових звернень що надійшли до відділу фахівцями надано вичерпні ретельні роз'яснення щодо алгоритму дій в тій чи іншій ситуації, порядку отримання лікарських засобів громадянам пільгової категорії та акцентовано увагу заявників (061/П-4348, 061/А-4285, 061/Б-4213, 061/М-4153, 061/В-4086) на особливостях вакцинації дорослого населення визначених декретованих та вікових груп населення наявними в місті Києві вакцинами для попередження захворювання на коронавірусну інфекцію.

Також, для забезпечення виконання вимог Наказу МОЗ України в Департаменті охорони здоров'я визначено відповідальну особу, яка здійснює координацію використання залишкових доз вакцин мобільними бригадами та в пунктах вакцинації для визначених наказом МОЗ України категорій громадян (учасників бойових дій, народних депутатів України, керівників центральних органів виконавчої влади, обласних державних адміністрацій, обласних рад, органів місцевого самоврядування, лідерів і представників релігійних організацій; видатних письменників, журналістів, спортсменів, музикантів, акторів, співаків, інших діячів сфери культури, старших 60 років»).

Стосовно бажання прискорити вакцинацію до відділу надійшло 102 звернення. 23 заявникам (061/Т-3988, 061/С-3382, 061/Р-3909, 061-3830,

061/К-3814) за результатами розгляду їх звернень організовано вакцинацію у сімейного лікаря за місцем підписання декларації.

За період з 01.01.2021 по 30.06.2021 до відділу тендерних процедур та фінансового контролю управління економіки для опрацювання надійшло 5 звернень громадян щодо вирішення питань стосовно забезпечення закладів охорони здоров'я м. Києва лікарськими засобами, надання інформації з приводу витрат на придбання паперу та на оплату поштових послуг тощо.

Звернення розглянуто відповідно до вимог чинного законодавства та надано відповідь у вказані строки.

Станом на звітну дату тендерним комітетом Департаменту охорони здоров'я, відповідно до отриманих технічних завдань (заявок) на закупівлю, оголошено 85 тендерів, з них:

- відкриті торги – 81 тендер;
- переговорна процедура закупівлі – 4 тендера.

На 2021 рік Департаменту охорони здоров'я, для виконання заходів міської цільової програми «Здоров'я киян» на 2020–2022 роки (далі – Програма) передбачено кошти на суму 2 062 589,53 тис. гривень.

Протягом I півріччя 2021 року, за результатом проведених тендерів, Департаментом охорони здоров'я укладено договори про закупівлю для потреб закладів охорони здоров'я столиці медичних виробів та лікарських засобів для киян, на загальну суму 218 799,02 тис. грн, зокрема:

- імуносупресивних лікарських засобів, на суму 16 447,26 тис. грн;
- витратних матеріалів для гемодіалізу, на суму 162 471,79 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення сеансів гемофільтрації/гемодіалізу, на суму 5 520,86 тис. грн;
- лікарських засобів для лікування анемії (еритропоетини) у пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 6 000,68 тис. грн;
- препаратів для корекції порушень фосфорно-кальцієвого обміну у пацієнтів із захворюваннями нирок, на суму 2 998,40 тис. грн;
- медикаментів, необхідних для проведення екстракорпоральних методів лікування у дітей та дорослих, на суму 4 163,81 тис. грн;
- медикаментів для дітей, хворих на епілепсію, на суму 2 048,52 тис. грн;
- аналогів гонадотропін-релізінг гормону для забезпечення дітей з передчасним статевим розвитком, на суму 670,36 тис. грн;
- препаратів для лікування дихальних розладів новонароджених, на суму 1 673,87 тис. грн;
- витратних матеріалів для проведення оперативних втручань при катаракті, на суму 14 967,96 тис. грн;
- витратних матеріалів до експрес-аналізаторів для вимірювання глікованого гемоглобіну, на суму 1 835,51 тис. грн.

Разом з тим, за звітний період, з метою зміцнення матеріально-технічної бази закладів охорони здоров'я столиці, Департаментом охорони здоров'я придбано за рахунок коштів місцевого бюджету медичного обладнання на загальну суму 7 634,86 тис. гривень.

Крім того, відповідно до норм чинного законодавства, з метою забезпечення безперервності виконання заходів Програми в 2021 році, було укладено додаткові угоди до договорів про закупівлю товарів за державні кошти на суму, яка не перевищує 20% від суми договорів попереднього (2020) року, на строк, достатній для проведення процедур закупівель на початку наступного року, на загальну суму 2 039,39 тис. грн.

Питання стану виконавської дисципліни постійно розглядаються на апаратних нарадах Департаменту охорони здоров'я та знаходяться під особистим контролем директора.

Начальник відділу
організаційного забезпечення



О. Шевченко

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2021 по 30.06.2021 у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року

№ з/п	Структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1-1, 1.3-1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)	Кількість громадян, які звернулися		
		2020	2021	2020	2021		2020	2021	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Департамент охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради	4373	6059	2418	2672	1955	3387	12878	9248

№ з/п	Кількість звернень, з них:														
	повторних (п.2.2)	колективних (п.5.2)	від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)	від осіб з інвалідністю I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)	від ветеранів праці (п.7.6)	від дітей війни (п.7.2)	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)	від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)							
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021					
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
0	0	110	100	30	43	282	270	44	121	14	20	23	33	36	

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

Додаток 1 СІП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																		
	2020	2021	аграрної політики і земельних відносин	транспорті і зв'язку	фінансової, податкової, митної політики	соціальної політики, соціального захисту населення	праці і заробітної плати	охорони здоров'я	комунального господарства	житлової політики	екології та природних ресурсів	забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку									
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021							
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
4577	5269	9	4	20	30	2	2	123	144	11	31	3465	4182	64	64	18	28	5	5	647	329

№ з/п	у тому числі питання:		у тому числі питання:												
	2020	2021	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	діяльності центральних органів виконавчої влади	діяльності місцевих органів виконавчої влади	діяльності органів місцевого самоврядування	діяльності державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	інші					
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
25	12	2	6	0	0	0	0	24	19	5	2	0	0	157	111



(Валентина ГІНЗБУРГ)

Керівник

(підпис)

Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Департаменту охорони здоров'я
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			здоровлено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	1132	102	930	0	7	93	0
	- доручень Київського міського голови, з них	0	0	0	0	0	0	0
	- доповіді особисто Київському міському голові	1	0	1	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	64	1	50	0	2	11	0
3*	Кабінет Міністрів України	32	0	31	0	0	1	0
4*	Верховна Рада України	57	0	56	0	0	1	0
5*	Народні депутати України	47	0	43	0	0	4	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	438	5	354	0	0	79	0
8*	Громадян	4289	1074	2661	0	111	443	0
9	Всього	6059	1182	4125	0	120	632	0

Керівник



 (підпис)

(Валентина ГІНЗБУРГ)

Інформація щодо розгляду звернень громадян керівником Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду						
						здоровлено	роз'яснено	відмовлено	інше			
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	Валентина Гінзбург		0	0	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	4	0	4	Валентина Гінзбург		1	3	0	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	Валентина Гінзбург		0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	Валентина Гінзбург		0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	Валентина Гінзбург		0	0	0	0	0	0	0
Всього:	4	0	4			1	3	0	0	0	0	0

Керівник

(Валентина ГІНЗБУРГ)


(підпис)

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній керівником Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ)	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість громадян, прийнятих на особистих приййомах		Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних приййомах		Кількість прямих "гарячих" телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося	заплановано	відбулося	заплановано	відбулося	заплановано	відбулося	заплановано	відбулося	
	Департамент охорони здоров'я	24	0	0	0	6	0	0	0	6	6	17

Керівник

(Валентина ГІНЗБУРГ)

(підпис)

17.07.2021

ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	902	20	26	0	32	0	901	1	56	0	750	0	39	10	0	47	1512
2	Від громадян на особистому прийомі	3387	10	104	1	202	1	3386	0	695	0	2249	0	11	1	0	431	3640
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	1770	68	72	4	222	5	1714	51	431	0	1126	0	36	23	0	154	4096
5	з них від КМУ	40	1	0	0	7	0	37	3	0	0	34	0	0	5	0	1	94
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	6059	98	202	5	456	6	6001	52	1182	0	4125	0	86	34	0	632	9248

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.



Керівник

(Валентина ГЗБУРГ)

(підпис)

ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2021 по 30.06.2021

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них*																		Кількість громадян, що звернулися								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	21	22	23	24	25	26
1	Від громадян поштою	902	0	0	0	0	0	0	0	798	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	104
2	Від громадян на особистому прийомі	3387	0	3	18	0	99	13	0	2488	1	24	3	40	11	0	3	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	677	
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Через органи влади	1770	0	1	12	10	0	45	18	0	896	63	4	2	589	1	3	0	3	0	0	0	12	2	1	0	0	108	
5	з них від КМУ	40	0	0	0	0	0	4	0	0	32	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	94	
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Разом	6059	0	4	30	10	0	144	31	0	4182	64	28	5	629	12	3	0	6	0	0	19	2	1	0	0	889	9248	

1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика, захист прав дітей; 15. Молодь, фізична культура та спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Оборонноздатність/суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Керівник

(Валентина ГІНЗБУРГ)

(підпис)

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту охорони здоров'я виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2021 по 30.06.2021 у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року

№ з/п	Структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість звернень усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1-1, 1.3-1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Департамент охорони здоров'я	4373	6059	2418	2672	1955	3387	650	1182	0	0	3288	4125	435	752

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

повторних (п.2.2)	колективних (п.5.2)	від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)	від осіб з інвалідністю I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)	від ветеранів праці (п.7.6)	від дітей війни (п.7.2)	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)	від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	Кількість звернень, з них:							
								2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
0	0	110	100	30	43	282	270	44	121	14	20	13	23	33	36

Додаток 6
(продовження)

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	у тому числі питання:																				
	аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціальної політики, соціального захисту населення		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку		
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
4577	5269	9	4	20	30	2	2	123	144	11	31	3465	4182	64	64	18	28	5	5	647	629

сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	у тому числі питання:														Штата		
	освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		дільності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		дільності центральних органів виконавчої влади		дільності місцевих органів виконавчої влади		дільності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші		чисельність підрозділу роботи зі зверненнями громадян		
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
25	12	2	6	0	0	0	0	24	19	5	2	0	0	157	111	3	3

Керівник

(Валентина ГІНЗБУРГ)

(підпис)