

Аналіз скарг/звернень пацієнтів, які пов'язані з наданням медичних послуг в
КНП "Житомирська обласна дитяча клінічна лікарня" за I квартал 2023 року, в
межах функціонування системи внутрішнього контролю за виконанням
зобов'язань лікарні за Договором з НСЗУ

- За I квартал поступило та зареєстровано 26 скарг/звернень, з них :
- 13 скарг/звернень за неналежне надання медичної допомоги;
 - 2 скарги/звернення про забезпечення лікарськими засобами хворих дітей, які знаходяться на диспансерному обліку;
 - 1 скарги/звернення про надання державної соціальної допомоги;
 - 2 звернення про надання матеріальної допомоги на лікування дитини;
 - 2 скарга за неналежне відношення до хворого персоналом;
 - 1 звернення про відмову оформлення заключення МСЕК;
 - 1 скарга на незгоду з наданою відповіддю;

По даним скаргам/зверненням надані відповіді заявникам, у встановлені терміни, згідно Закону України "Про звернення громадян" та надані відповіді на Департамент охорони здоров'я.

Опрацювання скарг/звернень відбувається в межах розподілу функцій в апараті управління.

Начальник відділу кадрів



Людмила КОЛЕСНИКОВА

Журнал

аналізу скарг/звернень пацієнтів, які пов'язані з наданням медичних послуг в КНП "Житомирська обласна дитяча клінічна лікарня", в межах функціонування системи внутрішнього контролю за виконанням зобов'язань лікарні за Договорами з НСЗУ за перший квартал 2023

№ з/п	ІПБ	Куди звернувся	Вид звернення	Короткий зміст звернення	дата отримання	дата відповіді	Виконавець	Вжиті заходи
1	Лебіга І.М.	Департамент охорони здоров'я	звернення	щодо забезпечення безкоштовними ліками	16.12.22 ЛІ-1190	03.01.23 №10-16	Бас М.І.	розглянуто, дані роз'яснення
2	Жукова Т.В. (ВПО Херсонська обл.)	Департамент охорони здоров'я	звернення	щодо забезпечення лікарськими засобами	23.12.2022 Ж-74-11	05.01.23 №11-32	Захарчук О.В.	розглянуто, ДОЗ написано лист Попільнянському селищному голові з проханням забезпечити у 2023 році дитину лікарськими засобами за кошти місцевого бюджету.
3	Лісюк Н.С.	COVIDINF O-149957	скарга	щодо медичної допомоги її дитині	05.01.2023 №Л-01-11	05.01.2023 №11-35	Іванчук О.А.	розглянуто, дані роз'яснення
4	Лісюк І.С.	Міністерство охорони здоров'я	звернення	щодо медичної допомоги її дитині	05.01.23 НОТ-1401	09.01.23 №11-43	Іванчук О.А.	розглянуто, заявниця повідомлена

5	Лисюк Н.С.	Департамент охорони здоров'я	звернення	щодо медичної допомоги дитині	06.01.23 №Л-02.11	09.01.23 №11-46	Іванчук О.А.	розглянуто, надано роз'яснення щодо перебігу захворювання та лікування дитини
6	Лисюк Н.С.	COVIDINF O-149957	скарга, доопрацювання	щодо медичної допомоги дитині	05.01.23 №Л-01-11	09.01.23 №11-47	Іванчук О.А.	розглянуто, повторно проведена бесіда, надано роз'яснення щодо перебігу захворювання та лікування
7	Лисюк Н.С.	COVIDINF O-149957	скарга, доопрацювання	щодо медичної допомоги дитині	10.01.23 №Л-04-01.5	11.01.23 №01.5-59	Бобер М.Д.	розглянуто, повторно проведена бесіда, надано роз'яснення щодо перебігу захворювання та лікування
8	Лисюк Н.С.	COVIDINF O-149957	скарга	щодо медичної допомоги дитині	12.01.23 №Л-06-01.5	13.01.23 №01.5-67	Бобер М.Д.	розглянуто, повторно проведено роз'яснювальну бесіду щодо діагнозу, перебігу хвороби, лікування її дитини

9	ГО "Захист прав дитини"	COVIDINF O-150090	звернення	щодо медичної організації дитини Лисюку М.Д.	16.01.23 №ЛІ-08-01.3	16.01.23 №01.3-78	Русак С.О.	розглянуто, дані роз'яснення
10	Лисюк Н.С.	"Гаряча лінія" Міністерства охорони здоров'я	звернення	Гр. Лисюк Н.С. не задовільнила відповідь, не було проведено огляду медичним директором	13.01.23 №ЛІ-07-01.3	16.01.23 №01.5-80	Бобер М.Д.	розглянуто, бесіда проведена за догляду за дитиною, раціональному харчуванню. Дані рекомендації
11	Цимбалюк Ю.Г.	Обласна військова адміністрація	звернення	щодо виділення матеріальної допомоги для лікування його доньки	11.01.2023 №Ц-05-11	17.01.2023 №11-83	Новікова Ж.Я.	розглянуто, батьків з дитиною запрошено в лікарню для обстеження та лікування
12	Житомирська прокуратура	Департамент охорони здоров'я	звернення	голова громадської організації Чижова Г.Х. з приводу неналежної медичної допомоги дитині Лисюку Максиму Вадимовичу.	25.01.23 №Ч-13-01.5	25.01.23 №01.5-116	Бобер М.Д.	розглянуто, дані роз'яснення
13	Піхтарєва Р.І.	Департамент охорони здоров'я	звернення	Звернення Піхтарєвої В.І. на "Гарячу лінію" Міністерства охорони здоров'я України з приводу надання медичної допомоги її 5	20.01.2023 №П-21 гл	01.02.23	Бобер М.Д.	розглянуто, надано роз'яснення щодо перебігу захворювання та лікування дитини, дитина

				місячній дитині						госпіталізована в НДСЛ "ОХМАТДИТ"
14	Кайдановський В.О.	"Гаряча лінія" Міністерства охорони здоров'я	скарга	Скарга на весь персонал лікарня, на завідувача та лікаря отоларингологічного відділення (Піцаня Б.Б.. Юїча І.І.)	01.02.2023 №2055-НОТ	06.02.23 №01.5-164	Бобер М.Д.	розглянуто на оперативній нараді з персоналом відділення		
15	Власюк Б.В.	"Гаряча лінія" Міністерства охорони здоров'я	скарга	з приводу надання медичної допомоги її дитині	28.01.23 НОТ 1956	09.02.23 №01.3-194	Русак С.О.	розглянуто, дані роз'яснення		
16	Віль К.С.	Департамент охорони здоров'я	скарга	щодо надання державної соціальної допомоги її сину	06.02.23 В-183	10.02.23 №08-204	Федурко М.С.	розглянуто, дані роз'яснення		
17	Департамент охорони здоров'я	КНП "Житомирська обласна дитяча клінічна лікарня"	звернення	надати повну відповідь на звернення гр. Власюк Б.В.	28.01.23 НОТ 1956	20.02.23 №01.2-252	Русак С.О.	розглянуто, надана повна відповідь		
18	Юлія Шевчук	Національна служба здоров'я України	звернення	про відмову в оформленні МСЕК заключення Житомирського	Ш-317 22.02.23	№03.1-374 15.03.23	Білоченко А.М.	розглянуто, надано відповідь		

19	Герук З.Ю.	Обласна державна військова адміністрація	звернення	обласного центру медико-соціальної експертизи Житомирської обласної ради	Г-371 01.03.2023	№03.1-376 16.03.23	Хохуля Г.В.	розглянуто, надано відповідь
20	Вакулук О.П.	Обласна державна військова адміністрація	звернення	про виділення матеріальної допомоги для придбання ліків та спеціальних сумішей для дитини	В-370 01.03.2023	№03.1-377 16.03.23	Хохуля Г.В.	розглянуто, надано відповідь
21	Лисюк Н.С.	COVIDINF O-151874	скарга	щодо організації медичної допомоги її дитині	Л-35 17.03.23	№04.23-399 20.03.23	Кравчук О.М.	розглянуто, надано відповідь
22	Лисюк Н.С.	"Гаряча лінія" МОЗ України	скарга	щодо організації медичної допомоги її дитині	НОТ-3229 16.03.23	№01.2-404 21.03.23	Русак С.О.	розглянуто, надано відповідь
23	Чижова Г.Х.	"гаряча лінія" ДОЗ	скарга	щодо медичної допомоги дитині Лисюк Н.С.	Ч-77гл 17.03.23	№01.2-405 21.03.23	Русак С.О.	розглянуто, дані роз'яснення
24	Лисюк Н.С.	COVIDINF	скарга	заявниця не згодна з	Л-40-01.2	№01.2-	Русак С.О.	розглянуто, на

	О-151874	наданою відповіддю	22.03.23	412 23.03.23	оперативній нараді співробітникам ДІВ вказано на недопустимість порушення норм етики та деонтології.
25	Лавриненко К.В. COVIDINF О-151939	скарга	ЛІ-39-01.2 20.03.23	№01.2- 434 24.03.2023	розглянуто, надано відповідь
26	Лисюк Н.С. COVIDINF О-151874	скарга	ЛІ-42-01.2 27.03.23	№01.2- 446 28.03.23	розглянуто, підстави для притягнення до дисциплінарної відповідальності медичних працівників відсутні

Начальник відділу кадрів



Людмила КОЛЕСНИКОВА