

Zarządzenie Nr 173/22
Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 1
im. Prof. Stanisława Szyszko
Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach
z dnia 22 grudnia 2022 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach.

Na podstawie:

1. § 11 ust. 2 Statutu Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach zatwierdzonego Zarządzeniem Nr 158/2022 z dnia 17.10.2022r. Rektora Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach.
2. Procedur wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001:2015, PN-EN 15224:2017

z a r z ą d z a m

§ 1

Wprowadzenie Regulaminu Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia

§ 2

Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach powinien być wywieszony w widocznym miejscu dla pacjenta, tj. w każdym oddziale, poradni, zakładzie, izbach przyjęć, tablicy informacyjnej oraz na stronie internetowej Szpitala.

§ 3

1. **Kierownicy wszystkich komórek organizacyjnych** są odpowiedzialni za:
 - a) usunięcie nieaktualnej informacji o przyjmowaniu skarg i wniosków;
 - b) wywieszenie w widocznym miejscu Regulaminu Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach;
 - c) zapoznanie podległych pracowników z zasadami przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
 - d) informowanie zainteresowanych o sposobie załatwiania ewentualnych skarg i wniosków;
 - e) terminowe przedstawianie wyjaśnień w sprawach skarg i wniosków.



2. Kierownika Działu Organizacyjno -Prawnego zobowiązuje do prowadzenia nadzoru nad:

- a) przestrzeganiem zapisów Regulaminu Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach.

3. Kierownika Działu Informatyki Szpitalnej zobowiązuje do:

- a) umieszczenia Regulaminu Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach na stronie internetowej Szpitala.

§ 4

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie Nr 23/18 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach z dnia 07.03.2018 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 5

Nadzór nad realizacją Zarządzenia pełni Kierownik Działu Organizacyjno - Prawnego.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01.01.2023r.

DYREKTOR
dr n. med. Dariusz Budziński

Rozdzielnik:

Wszystkie komórki organizacyjne

Sprawdzono pod względem
formalno-prawnym
adwokat

Katarzyna Franczak-Durczok

REGULAMIN
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. prof. Stanisława Szyszko
Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach (dalej Szpital)

§ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szpitalu.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności: zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Szpitala, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw; naruszenie praw pacjentów w zakresie udzielanych przez Szpital świadczeń zdrowotnych.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i pracowników.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób uwzględniając zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2
PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej. Skarga lub wniosek w formie pisemnej może być przesłana drogą pocztową tradycyjną lub kurierską na adres: 41-800 Zabrze, ul. 3 Maja 13-15 złożona osobiście w Kancelarii Szpitala, jak również przesłana faxem na nr tel 32 370 45 26 lub pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@szpital.zabrze.pl
2. Skarga lub wniosek ustny może być złożony osobiście lub telefonicznie Dyrektorowi, Z-cy Dyrektora ds. Ekonomiczno – Finansowych Głównemu Księgowemu lub osobie wyznaczonej przez Dyrektora.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół.
4. W protokole, o którym mowa w ust. 3 zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek, jeżeli dane te zostały podane przez skarżącego lub wnioskodawcę, oraz zwięzły opis sprawy. Jeżeli protokół jest spisywany w obecności skarżącego lub wnioskującego protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek. W przypadku odmowy podpisania protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek przyjmujący skargę stwierdza tę okoliczność w protokole podając, o ile mu będzie wiadome, przyczynę odmowy podpisania protokołu.
5. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną przyjmuje Kancelaria Szpitala.
6. Jeżeli skarga lub wniosek jest składany telefonicznie przyjmujący skargę lub wniosek sporządza notatkę służbową wskazując: datę odbycia rozmowy, dane rozmówcy, dane



kontaktowe rozmówcy - jeśli rozmówca poda takie informacje, treść rozmowy i ewentualne ustalenia. Przyjmujący zgłoszenie tak sporządzoną notatkę podpisuje.

7. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego (o ile znane są dane wnoszącego) skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
10. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji lub adres e-mail – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor może zarządzić postępowanie wyjaśniające, pomimo braku danych, o których mowa w zdaniu pierwszym.
11. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie osoba przyjmująca nie może udzielać osobie skarżącej lub wnioskującej informacji, które mogłyby naruszyć ochronę danych osobowych lub tajemnicę zawodową, jeżeli nie jest w stanie zweryfikować tożsamości osoby telefonującej.

§ 3

REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków, prowadzony jest przez Dział Organizacyjno-Prawny w formie elektronicznej.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku, do ich niezwłocznego przekazania do Dyrektora za pośrednictwem swego przełożonego. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie.
3. Dział Organizacyjno - Prawny prowadzi półroczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków. Sprawozdanie składane jest Dyrektorowi Szpitala do dnia 15 lipca i 15 stycznia każdego roku za rok poprzedni.
4. Sprawozdania dotyczące skarg i wniosków, o których mowa w ust. 3 są przedkładane na posiedzeniu Rady Społecznej Szpitala.

§ 4

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Szpitala przekazuje skargę do Działu Organizacyjno - Prawnego w celu jej rejestracji i nadania kolejnego numeru, a także rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Dział Organizacyjno – Prawny ma prawo żądać od innych pracowników Szpitala przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego.
4. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego sporządza się odpowiedź, ze wskazaniem sposobu załatwienia skargi lub wniosku.



5. Odpowiedź wraz z całą zgromadzoną dokumentacją jest przedkładana do zatwierdzenia Dyrektorowi. Przed zatwierdzeniem odpowiedzi Dyrektor może żądać dodatkowych wyjaśnień lub powtórzenia postępowania wyjaśniającego.
6. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
7. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w ust.6 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę pisemnie na adres podany w korespondencji.
9. Uprawnomocnienie decyzji organu administracji publicznej lub wyroku wydanego w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, postępowania przed Wojewódzką Komisją ds. Zdarzeń Medycznych, decyzją organów odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, decyzją Rzecznika Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga lub wniosek powoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia, o czym zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę.

§ 5

ŚRODKI ODWOŁAWCZE

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku osobie (lub podmiotowi) składającej skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy jest rozpatrywany w ciągu 30 dni od dnia otrzymania postanowienia § 2-4 stosuje się odpowiednio.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust.1 niniejszego paragrafu, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 6

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzone stosownym zarządzeniem Dyrektora. Każda zmiana powoduje obowiązek przygotowania tekstu jednolitego Regulaminu i podania go do wiadomości powszechnej poprzez wywieszenie na tablicach ogłoszeń na Oddziałach Szpitalach oraz innych komórkach organizacyjnych, w których udzielane są świadczenia zdrowotne oraz umieszczenie na stronie internetowej Szpitala.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023r.

DYREKTOR
dr n. med. Dariusz Budziński

Sprawdzono pod względem
formalno-prawnym
advokat
Katarzyna Franczak-Durczok

