

## ZARZĄDZENIE Nr 247

Dyrektora Wojewódzkiego Szpitala Zespólnego im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

z 1 grudnia 2020 r.

**w sprawie wprowadzenia trzeciego wydania Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zespólnym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie**

Na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 295 z późn. zm.) oraz § 12 ust. 1 Statutu Wojewódzkiego Szpitala Zespólnego im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie zarządzam, co następuje:

### § 1

Z dniem 14 grudnia 2020 r. wprowadzam do stosowania w Wojewódzkim Szpitalu Zespólnym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie trzecie wydanie Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zespólnym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

### § 2

Odpowiedzialnym z racji nadzoru nad realizacją, skutecznością i doskonaleniem regulaminu, o którym mowa w § 1 niniejszego Zarządzenia jest Specjalista ds. systemu zarządzania jakością.

### § 3

Traci moc Zarządzenie Nr 6 Dyrektora Wojewódzkiego Szpitala Zespólnego w Koninie z dnia 17 stycznia 2005 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zespólnym w Koninie (z późn. zm).

### § 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 14 grudnia 2020 r.

DYREKTOR  
WOJEWÓDZKIEGO SZPITALA ZESPÓLNEGO  
im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

*Leszek Zabieski*



**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W WOJEWÓDZKIM SZPITALU ZESPOLONYM IM. DR. ROMANA OSTRZYCKIEGO W KONINIE**

**Wydanie III**

**I. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zespólnym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie (dalej jako: Szpital).
2. Przedmiotem skargi może być, w szczególności naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej, zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Szpitala, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być, w szczególności sprawy dotyczące ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej, ochrony własności oraz zapobiegania nadużyciom.
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 i zostaną przez niego wykazane wraz ze składaną skargą poprzez stosowne dokumenty.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu oraz przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

**II. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie pisemnej (w tym faksem, drogą pocztową, za pomocą poczty elektronicznej lub e-PUAP) oraz w szczególnych sytuacjach również ustnie do protokołu. Skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu przyjmuje Dyrekcja Szpitala, w godzinach urzędowania.
2. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
4. W przypadku odmowy podpisania protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek, przyjmujący sporządza odpowiednią adnotację.
5. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku poprzez podpis i przystawienie pieczętki Kancelarii Szpitala, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, które składane są przez skarżących w siedzibie Szpitala przy ul. Szpitalnej 45, 62-504 Konin, przyjmuje Kancelaria Szpitala (pokój 3/13, piętro II), natomiast skargi lub wnioski wnoszone faksem, pocztą elektroniczną lub przez e-PUAP przyjmuje Sekretariat Dyrekcji Szpitala (pokój 3/21, piętro II).

7. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna bądź tytuł.
8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie ustalić ich przedmiotu, wzywa się 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.
9. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego oraz adres do korespondencji - 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.

### **III. Rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Dział Organizacji i Zarządzania - Sekretariat Naczelnej Pielęgniarki w formie elektronicznej.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są, po przyjęciu skargi lub wniosku, do ich niezwłocznego przekazania do Dyrektora. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu skardze lub wnioskowi.

### **IV. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku, Dyrektor Szpitala wskazuje dział lub osobę zobowiązaną do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Osoba wyznaczona w dekretacji ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Szpitala, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii we wskazanym przez siebie terminie.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wplynięcia skargi lub wniosku.
6. O każdym przypadku niezafatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 5, osoba rozpatrująca jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezafatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, wraz z pełną dokumentacją przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Szpitala.
8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym na adres wskazany w skardze lub wniosku.

9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: wskazanie, w jaki sposób skarga lub wnioski zostały załatwione, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie odmownego załatwienia.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach - jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Szpitala.
11. Dla rozpatrzenia skargi lub wniosku, Dyrektor może powołać Komisję. Komisja zbiera materiały w sprawie, analizuje je i sporządza protokół. Do Komisji stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego paragrafu.

#### **V. Środki odwoławcze**

1. W terminie 14 dni od daty wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku składającemu 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.
3. W sytuacji uchybienia przez skarżącego terminowi, o którym mowa w ust. 1, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

#### **VI. Przechowywanie dokumentacji**

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania, przechowywane są w komórce organizacyjnej załatwiającej sprawę.
2. Dział Organizacji i Zarządzania - Sekretariat Naczelnej Pielęgniarki nadaje numer sprawy zgodny z prowadzonym rejestrem skarg i wniosków.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku lub zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku, odnotowuje się ten fakt w rejestrze skarg i wniosków.

#### **VII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.

#### **VIII. Załączniki**

Załącznik nr 1 - Protokół przyjęcia skargi/wniosku

DYREKTOR  
WOJEWÓDZKIEGO SZPITALA ZESPÓŁNEGO  
im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

*Leszek Sobieski*



*Załącznik do Regulaminu  
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym  
im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie*

### Protokół

#### Przyjęcia skargi/wniosku\*

Imię i nazwisko zgłaszającego skargę/wniosek\*: .....

Nr PESEL: .....

Data przyjęcia skargi/wniosku\*: .....

Adres do korespondencji: .....

.....

Nr telefonu: .....

#### Opis treści sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
*Podpis przyjmującego skargę/wniosek*

.....  
*Podpis wnoszącego skargę/wniosek*

\* niepotrzebne skreślić

Strona ..... 2 .....

Załącznik do Regulaminu  
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  
w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym  
im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

**Protokół**

**Przyjęcia skargi/wniosku\***

Imię i nazwisko zgłaszającego skargę/wniosek\*: .....

Cd. opisu treści sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
*Podpis przyjmującego skargę/wniosek*

.....  
*Podpis wnoszącego skargę/wniosek*

\* niepotrzebne skreślić