

ZARZĄDZENIE Nr 151

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

z 8 lipca 2025 r.

w sprawie wprowadzenia czwartego wydania Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zespołonym 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 2025 r. poz. 450) oraz § 12 ust. 1 Statutu Wojewódzkiego Szpitala Zespołonego im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie zarządzam, co następuje:

§ 1

Z dniem 8 lipca 2025 r. wprowadzam do stosowania w Wojewódzkim Szpitalu Zespołonym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie czwarte wydanie Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zespołonym 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 247 Dyrektora Wojewódzkiego Szpitala Zespołonego 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 Zespołonym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Wojewódzkiego Szpitala Zespołonego
im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

Krzysztof Brzezina
Krzysztof Brzezina

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

Wydanie IV

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 innej osoby i zostanie ten fakt przez niego wykazany 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 wyznaczony pracownik, w wyznaczonych godzinach urzędowania. Szczegółowe informacje na temat danych wyznaczonego pracownika i godzin urzędowania są podawane w materiałach informacyjnych dla pacjentów i interesantów, w szczególności ulotkach i na stronie internetowej Szpitala.

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 osoba protokołująca, a także inne osoby uczestniczące w spotkaniu.
4. W przypadku odmowy podpisania protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek, osoba przyjmująca sporządza odpowiednią adnotację.
5. Osoba przyjmująca 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 (szpital@szpital-konin.pl) lub przez e-PUAP przyjmuje Sekretariat Dyrekcji Szpitala (pokój 3/21, piętro II).
7. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna bądź tytuł.
8. Jeżeli z treści skargi czy 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 nie uzupełnienie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
9. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać w szczególności imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego, jego adres korespondencyjny, dokładny opis zdarzenia oraz dane osób, które uczestniczyły w zdarzeniu - 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. Dyrektor Szpitala po zapoznaniu się ze skargą/wnioskiem dekretuje skargę/wniosek do Naczelnej Pielęgniarki w celu rejestracji 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/Naczelna Pielęgniarka wskazuje dział lub osobę zobowiązaną do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego. 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.
4. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku.
5. O każdym przypadku niezafatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt.4, osoba rozpatrująca jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezafatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
6. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, wraz z pełną dokumentacją przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Szpitala.
7. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym na adres wskazany w skardze lub wniosku, lub w formie elektronicznej
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek 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.

9. 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.
10. Dla rozpatrzenia skargi lub wniosku, Dyrektor może powołać Komisję, wydając w tym zakresie stosowne zarządzenie. Do Komisji stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego paragrafu.

V. Środki odwoławcze

1. W terminie 14 dni od daty otrzymania 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 7 dni od dnia otrzymania przez Szpital. W przypadku pozytywnej weryfikacji wniosku i podjęciu decyzji o ponownym rozpatrzeniu sprawy, stosuje się pkt IV niniejszego regulaminu. W przypadku negatywnej weryfikacji wniosku, odmawia się wszczęcia ponownego rozpatrzenia sprawy, o czym zawiadamia się wnoszącego wniosek.
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. Załączniki:

Załącznik nr 1 – Ulotka informacyjna – Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków
w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie.

Załącznik nr 2 - Protokół przyjęcia skargi/wniosku

Załącznik nr 3 - Klauzula informacyjna Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego im. Dr. Romana
Ostrzyckiego w Koninie dotycząca przetwarzania danych osobowych w sprawie
organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. (Klauzula stanowi
załącznik nr 1 do Protokołu przyjęcia skarg i wniosków.)

Dokumenty związane z Regulaminem:

1. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
(t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 581 z późn. zm.);
2. Zarządzenie nr 93 Dyrektora Wojewódzkiego Szpitala im. dr. Romana Ostrzyckiego
z dnia 24 maja 2024 r. w sprawie wprowadzenia czwartego wydania Instrukcji
„Postępowanie w zakresie przestrzegania Praw Pacjenta w Wojewódzkim Szpitalu
Zespolonym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie „

Dyrektor
Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego
im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

Krzysztof
Krzysztof Brzeziński

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

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej, zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Szpitala.
2. 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.
3. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania innej osoby, której skarga lub wniosek dotyczy i zostanie ten fakt przez niego wykazany wraz ze składaną skargą poprzez stosowne dokumenty.
4. Skargi i wnioski mogą być wysyłane listownie na poniższy adres Szpitala lub wnoszone faksem, pocztą elektroniczną lub przez e-PUAP .
5. Skargi lub wnioski mogą być wysyłane listownie na poniższy adres Szpitala lub wnoszone przez skarżących w siedzibie Szpitala przy ul. Szpitalnej 45, 62-504 Konin, w Kancelaria Szpitala (pokój 3/13, piętro II), natomiast skargi lub wnioski wnoszone faksem, pocztą elektroniczną (szpital@szpital-konin.pl) lub przez e-PUAP przyjmuje Sekretariat Dyrekcji Szpitala (pokój 3/21, piętro II).
6. W szczególnych sytuacjach skargi i wnioski mogą być wnoszone również ustnie do protokołu. Skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu przyjmuje Pielęgniarka Naczelna w poniedziałki i wtorki w godzinach 9:00-14:00
7. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego, jego adres do korespondencji, dokładny opis zdarzenia oraz dane osób, które uczestniczyły w zdarzeniu. Brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
8. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku. lub w formie elektronicznej.
9. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym na adres wskazany w skardze lub wniosku lub w formie elektronicznej.
10. 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.
11. Szczegółowe informacje na temat przyjmowania skarg i wniosków znajdują się w Regulaminie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie, zamieszczonym na stronie internetowej Szpitala oraz dostępnym do wglądu w kancelarii Szpitala.

Klauzula informacyjna Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego im. Dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie dotycząca przetwarzania danych osobowych w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

W celu spełnienia obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanym dalej RODO, Wojewódzki Szpital Zespolony im. Dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie przekazuje Państwu treść klauzuli informacyjnej.

- 1) Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Wojewódzki Szpital Zespolony im. Dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie (dalej jako WSZ Konin), adres e-mail: szpital@szpital.pl, numer telefonu: (+48) 63 240 40 00, REGON: 000311591, NIP: 665-104-26-75.
- 2) Szpital powołał Inspektora Ochrony Danych z którym może Pani/Pan się skontaktować w przypadku jakichkolwiek pytań lub uwag dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych i praw przysługujących Pani/Panu na mocy przepisów o ochronie danych osobowych. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych - e - mail: iodo@szpital-konin.pl, numer telefonu: 63 240 45 17 lub adres korespondencyjny: Inspektor Ochrony Danych Wojewódzki Szpital Zespolony im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie, ul. Szpitalna 45, 62-504 Konin.
- 3) Szpital może przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w następujących celach:
 - art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 40a ust. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2024 poz.581) oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Na podstawie art. 13 pkt. 1 lit. d RODO, podaję prawnie uzasadnione interesy:
 - przestrzeganie praw pacjenta, co jest obowiązkiem personelu medycznego i podmiotu leczniczego, wynikającym z ww. ustawy o prawach pacjenta, z ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry, ustawy o działalności leczniczej oraz z konstytucji RP,
 - monitorowanie prawidłowości wykonywania obowiązków pracowniczych przez personel oraz wywiązywania się z obowiązków w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych przez personel medyczny zatrudniony w ramach umów cywilnoprawnych,

- dbanie o jakość udzielanych świadczeń i sprawowania opieki, co ma przełożenie na renomę jednostki, możliwość zwiększenia ilości pacjentów i możliwość zawierania kontraktów, w tym z NFZ,
 - rozwiązywanie ewentualnych sporów i problemów jeszcze na etapie przedsądowym, celem uniknięcia zbędnych kosztów, w przypadkach gdy jest to możliwe.
- 4) Odbiorcami Pani/Pana dane osobowe mogą zostać ujawnione:
- Państwa dane osobowe mogą być przekazane wyłącznie podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa lub podmiotom, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych na postawie zawartej umowy.
- 5) Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane:
- Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów o archiwizacji oraz zgodnie z obowiązującą w Szpitalu instrukcją kancelaryjną.
- 6) Każda osoba, której dane dotyczą, ma:
- a. prawo dostępu do danych;
 - b. prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych;
 - c. prawo do usunięcia, ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych
 - d. prawo do przenoszenia danych osobowych w zakresie wynikającym z przepisów RODO.
- 7) Osoba, której dane dotyczą, może skorzystać z ww. praw składając odpowiedni wniosek - na adres korespondencyjny podany w pkt 1), mailowo do Inspektora Ochrony Danych na adres: iodo@szpital-konin.pl lub osobiście w siedzibie wskazanej w pkt 1).
- 8) Mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (na adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa). Mogą to Państwo zrobić, jeśli uznają, że przetwarzamy dane osobowe z naruszeniem przepisów prawa.
- 9) Dane nie będą podlegały przetwarzaniu na zasadach zautomatyzowanego podejmowania decyzji w tym poprzez profilowanie.
- 10) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem rozpatrzenia

Państwa skargi lub wniosku.

- 11) Dane nie będą przekazywane do państw trzecich (poza Unię Europejską lub Europejski Obszar Gospodarczy) lub do organizacji międzynarodowych, jednak w razie wystąpienia konieczności takiego przekazania zostanie ono dokonane zgodnie z przepisami rozdziału V RODO.

