

Zarządzenie Nr ²³...../18
Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 1
im. Prof. Stanisława Szyszko
Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach
z dnia ^{07 marca 2018 r.}.....

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Na podstawie:

1. Ustawy z dnia 14.06.1960 r. „Kodeksu postępowania administracyjnego” (j. t. Dz.U.2017 poz. 1257 ze zm.)
2. § 11 ust.2 tekstu jednolitego Statutu Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 1 im. Prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach - zatwierdzonego Zarządzeniem Nr 207/17 z dnia 21.12.2017r. Rektora Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach ze zm.;
3. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (j. t Dz. U z 2002 r. Nr 5, poz. 46).
4. Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (j.t. Dz.U.2017 poz. 1318 ze zm.)
5. Procedur wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001:2008.

z a r z ą d z a m

§ 1

Skargi i wnioski przyjmują:

1. Dyrektor
2. Lekarz Naczelny
3. Z-ca Dyrektora ds. Administracyjno-Technicznych

§ 2

1. Przyjmowanie zainteresowanych przez **Dyrektora** w sprawach skarg i wniosków odbywa się w każdy **czwartek** w godzinach od **8:30** do **10:00**.
2. Przyjmowanie zainteresowanych przez **Lekarza Naczelnego** w sprawach skarg i wniosków odbywa się w każdy **wtorek i piątek** w godzinach od **9:00** do **11:00**.
3. Przyjmowanie zainteresowanych przez **Zastępcę Dyrektora ds. Administracyjno-Technicznych** w sprawach skarg i wniosków odbywa się w każdy **poniedziałek i czwartek** w godzinach od **12:00** do **14:00**.
4. Szczegółowe informacje odnośnie przyjęć w sprawach skarg i wniosków uzyskać można w Sekretariacie Dyrektora pod numerem telefonu: **32 370 4 307**.

§ 3

Procedura obsługi interesantów składających skargę w SPSK Nr 1 im. Prof. S. Szyszko SUM jest następująca:

- przyjęcie interesanta przez Dyrektora lub jego Zastępcę
- wezwanie protokolanta do spisania na okoliczność rozmowy z interesantem protokołu z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku
- zaewidencjonowanie protokołu z przyjęcia ustnej skargi lub wniosku
- rozpatrzenie skargi lub wniosku
- przy zasadności skargi- wdrożenie procedury naprawczej i poinformowanie o sposobie wdrożenia działań naprawczych

Procedura postępowania w sprawie skargi wpływającej pisemnie lub drogą elektroniczną:

- zaewidencjonowanie wpływu skargi
- przekazanie skargi do rozpatrzenia osobie wyznaczonej przez Dyrektora
- przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego
- rozpatrzenie skargi – poinformowanie o tym pacjenta
- przy zasadności skargi - wdrożenie procedury naprawczej i poinformowanie o sposobie wdrożenia działań naprawczych

§ 4

W odniesieniu do ułatwień stosowanych dla osób niepełnosprawnych, chcących złożyć skargę lub wniosek w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Klinicznym Nr 1 im. Profesora Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach stosuje się:

- podjazdy dla osób niepełnosprawnych
- korzystanie z pomocy pracowników Szpitala, posiadających umiejętności w porozumiewaniu się z osobami niesłyszącymi i niewidomymi.

§ 5

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe jednostki organizacyjne lub ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratycznie załatwianie spraw pacjentów Szpitala.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji i działalności Szpitala, wzmocnienie praworządności, usprawnienia pracy jednostek organizacyjnych, zapobieganie nadużyciom, ochrony własności Szpitala i pacjenta, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i innych klientów Szpitala.
3. Skarga lub wniosek winny być załatwione w **terminie** bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu **miesiąca**, licząc od dnia otrzymania skargi lub wniosku, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania wyjaśniającego.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, faxem, drogą elektroniczną, a także ustnie „do protokołu”.
5. Skargi i wnioski nie zawierające: imienia, nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 6

1. Prowadzenie całokształtu spraw przyjmowania i nadzoru nad terminowym załatwieniem skarg i wniosków powierza się Kierownikowi Kancelarii. Do jego obowiązków należy w szczególności:

- Organizowanie przyjęć zainteresowanych przez Dyrektora lub jego Zastępców,
- Wskazywanie petentom komórki organizacyjnej – Kancelarii, do której należy złożyć skargę lub wniosek celem zarejestrowania oraz przyjmowania z Kancelarii zarejestrowanych skarg lub wniosków.
- Ewidencjonowanie w jednym rejestrze wpływających skarg, wniosków oraz sporządzanych odpowiedzi.
- Czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków.
- Archiwizowanie oryginałów skarg i wniosków, wraz z dokumentacją związaną z przygotowaniem odpowiedzi.
- Przygotowywanie informacji, dotyczącej skarg i wniosków na posiedzenia Rady Społecznej i dla Podmiotu Tworzącego.

4

μ

- Sygnalizowanie Dyrektorowi lub jego Zastępcom zgłoszonych lub zauważonych nieprawidłowości w załatwianiu skarg i wniosków oraz nasilonych lub ujemnych zjawisk, wynikających ze skarg i wniosków,
 - Opracowywanie rocznych analiz i oceny załatwiania skarg i wniosków, stosując zapisy wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001:2008 ze szczególnym uwzględnieniem procedur.
2. Wszystkie skargi i wnioski kierowane do komórek organizacyjnych innych niż w/w w pkt. 1, winny być niezwłocznie przekazane do Kancelarii SPSK Nr 1 im. Prof. S. Szyszko SUM.

§ 7

Rejestr skarg i wniosków, dotyczących i rozpatrywanych przez SPSK NR 1 im. Prof. S. Szyszko SUM winien znajdować się w Kancelarii i prowadzony być w sposób następujący:

1. Rejestr winien być prowadzony w wersji papierowej lub elektronicznej;
2. Rejestr winien być opisany w sposób czytelny;
3. Rejestr winien być prowadzony chronologicznie;
4. Rejestr winien zawierać:
 - a) liczbę porządkową;
 - b) informację od kogo wpłynęła skarga
 - c) datę wpływu do szpitala;
 - d) krótki opis skargi lub wniosku;
 - e) datę i sposób przekazania odpowiedzi.
 - f) terminowość załatwienia skargi
 - g) zasadność
5. Skargi rozpatrywane przez inne jednostki nie są ujmowane w powyższym rejestrze.

§ 8

Informacja o sposobie przyjmowania skarg i wniosków, stanowiąca Załącznik do niniejszego zarządzenia, powinna być wywieszona w widocznym miejscu dla pacjenta, tj. w każdym oddziale, poradni, zakładzie, głównych traktach komunikacyjnych, na tablicach ogłoszeń na terenie całego Szpitala oraz w miejscach najbardziej odwiedzanych przez pacjentów i odwiedzających.

§ 9

Za realizację powyższego czynię odpowiedzialnymi:

1. **Kierowników wszystkich komórek organizacyjnych** za:
 - a) informowanie zainteresowanych o sposobie załatwiania ewentualnych skarg i wniosków,
 - b) terminowe przedstawianie wyjaśnień i przygotowywanie projektu odpowiedzi dla skarżących
2. **Kierownika Kancelarii zobowiązuję do prowadzenia nadzoru nad:**
 - a) prawidłowym prowadzeniem rejestrów, o których mowa w § 7;
 - b) dotrzymywaniem terminów odpowiedzi.



3. **Kierownika Działu Administracyjno – Gospodarczego** zobowiązuje do przekazania Załącznika do niniejszego Zarządzenia kierownikom poszczególnych komórek organizacyjnych.

§ 10

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie Nr 138/13 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 1 im. Prof. Stanisława Szyszko Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach z dnia 16.12.2013 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wraz z Aneksami do Niniejszego Zarządzenia.

§ 11

Nadzór nad realizacją Zarządzenia pełni Kierownik Kancelarii.

§ 12

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


DYREKTOR
dr n. med. Dariusz Budziński

Rozdzielnik:
Wszystkie komórki organizacyjne.

Pełnomocnik Dyrektora
ds. Zarządzania Jakością

mgr Jarosław Panek

Barbara Dudek

RADCA PRAWNY



SAMODZIELNY PUBLICZNY
SZPITAL KLINICZNY NR 1
IM. PROF. STANISŁAWA SZYSZKO
Śląskiego Uniwersytetu
Medycznego w Katowicach

Załącznik do Zarządzenia Nr ²³ /18
z dnia ^{07.03.2018r.}
Dyrektora SPSK Nr 1 im. Prof. S. Szyszko SUM

SKARGI I WNIOSKI PRZYJMUJĄ:

DYREKTOR:

CZWARTEK W GODZ. OD od 8:30 do 10:00
/BUDYNEK DYREKCJI NR 33, I PIĘTRO – POK. NR 9/

LEKARZ NACZELNY

WTOREK, PIĄTEK W GODZ. OD 9.00 DO 11.00
/BUDYNEK DYREKCJI NR 33, I PIĘTRO POK. NR 9/

Z-CA DYREKTORA DS. ADMINISTRACYJNO-TECHNICZNYCH
PONIEDZIAŁEK, CZWARTEK W GODZ. OD 12.00 DO 14.00
/BUDYNEK NR 32/

DYREKTOR

dr n. med. Dariusz Budziński