

**Zarządzenie Wewnętrzne Nr 20/2017**  
**Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej**  
**Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku**  
**z dnia 26 marca 2017 r.**

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku

Na podstawie § 11 ust. 1 Statutu Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku nadanego przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji Zarządzeniem Nr 51 z dnia 7 listopada 2016 (Dz.Urz. MSWiA z 2016 r. poz.60) oraz Rozdziału II § 13 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego SP ZOZ MSWiA w Białymstoku (Zarządzenie Wewnętrzne Dyrektora SP ZOZ MSW w Białymstoku Nr 87/2015 z dnia 14 grudnia 2015 r. z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

1. Zobowiązuje się kierowników wszystkich jednostek i komórek organizacyjnych Zakładu do zapoznania podległych pracowników z treścią niniejszego Zarządzenia oraz do bezwzględnego przestrzegania postanowień Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Niniejsze Zarządzenie umieszcza się w wewnętrznej sieci intranetowej SP ZOZ MSWiA w Białymstoku.

§ 3

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie Wewnętrzne Nr 2/2017 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku z dnia 20 stycznia 2017r. w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR  
Samodzielnego Publicznego  
Zakładu Opieki Zdrowotnej  
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych  
i Administracji  
  
Marek Jerzy Wojcicki

Otrzymują:

1. Wg rozdzielnika – adresy e-mail
2. Sekretariat
3. a/a

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPEKI ZDROWOTNEJ MINISTERSTWA  
SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI W BIAŁYMSTOKU**

**§ 1**

**CEL PROCEDURY**

Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku, zwanym dalej Zakładem.

**§ 2**

**ZAKRES OBOWIĄZYWANIA**

Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Zakładu.

**§ 3**

**PRZEDMIOT SKARGI I WNIOSKU**

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
  - a) naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych,
  - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań lub niewłaściwe zachowanie personelu Zakładu, naruszenie interesów skarżących, a także przewlekłe i biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonaniem zadań i lepszym wykonaniem świadczeń medycznych.

**§ 4**

**PODMIOT UPRAWNIONY DO ZŁOŻENIA SKARGI I WNIOSKU**

1. Prawo do zgłoszenia Dyrektorowi Zakładu skarg i wniosków mają w szczególności: pacjent, przedstawiciel ustawowy pacjenta, osoba upoważniona przez pacjenta, opiekun faktyczny pacjenta, osoby korzystające z usług świadczonych przez Zakład, ich przedstawiciele bądź pełnomocnicy oraz podmioty współpracujące z Zakładem w sprawach związanych z działalnością statutową Zakładu.
2. Procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Zakładu przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga została złożona, w tym do:
  - a) Ministerstwa Zdrowia,
  - b) Narodowego Funduszu Zdrowia,
  - c) Rzecznika Praw Pacjenta,
  - d) innych instytucji w tym organu nadzorującego działalność Zakładu.

**§ 5**

**PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW W ZAKŁADZIE**

1. Wszystkie pisemne skargi i wnioski można składać w godzinach pracy Kancelarii Zakładu. Po zarejestrowaniu skargi w EZD, pracownik Kancelarii przekazuje skargę w formie papierowej do pracownika Sekretariatu. Pracownik Sekretariatu w zależności od rodzaju i właściwości skargi, przekazuje skargę do załatwienia osobom wymienionym w § 6. Przy czym wszystkie skargi dotyczące spraw medycznych i praw pacjenta przekazywane są do rozpatrzenia Pełnomocnikowi do Spraw Praw Pacjenta.
2. W sprawach skarg i wniosków interesanci mogą zgłaszać się do:
  - a) Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta – w środy w godz. 9.00 – 10.00 i 14.00 – 15.00, w przypadku nieobecności do Dyrektora,
  - b) Naczelnej Pielęgniarki – w czwartki w godz. 9.00 – 11.00, w przypadku nieobecności do Przełożonej Pielęgniarek Przychodni.
  - c) Zastępcy Dyrektora ds. Administracyjno- Gospodarczych – we wtorki w godz. 10.00 – 11.00, w przypadku nieobecności do Dyrektora,



2. W sprawie ustalenia spotkania z w/w osobami, interesanci zgłaszają się do Sekretariatu Zakładu pok. 3/18 lub telefonicznie Nr tel.: (85) 869 35 50.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie – do Kancelarii Zakładu lub na adres do korespondencji:  
SP ZOZ MSWiA w Białymstoku, 15-471 Białystok, ul. Fabryczna 27,
  - b) za pomocą faksu – Nr fax: (85) 869 35 66,
  - c) za pomocą poczty elektronicznej – na adres e-mail: sekretariat@zozmswia.bialystok.pl,
  - d) ustnie - do protokołu.
4. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna .
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący sporządza protokół , który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie .
6. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu, stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszej procedury.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik Sekretariatu Zakładu, który jest koordynatorem całego procesu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
8. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Na tablicy ogłoszeń dla pacjentów umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
10. Skargi i wnioski mogą być wnoszone przez pacjenta lub opiekuna prawnego bezpośrednio do kierownika Przychodni, Ordynatora, lekarza kierującego lub Dyrektora Zakładu jeśli jest przekonany, że w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych jego prawa zostały naruszone.
11. Skargi i wnioski wnoszone do Kierowników komórek organizacyjnych Zakładu podlegają niezwłocznemu zgłoszeniu do Sekretariatu Zakładu celem dokonania ewidencji w rejestrze skarg i wniosków.
12. Skargi i wnioski wniesione pisemnie lub ustnie do protokołu podlegają rejestracji w Sekretariacie Zakładu. Sekretariat potwierdza złożenie skargi lub wniosku , jeżeli zażąda tego wnoszący .
13. Skargi i wnioski można również składać dokonując wpisu w książkach skarg i wniosków, które znajdują się na Oddziałach szpitalnych, przy Rejestracji Przychodni oraz w Sekretariacie Zakładu .
14. Zakład przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu i przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa .

## § 6

### PODMIOT ROZPATRUJĄCY SKARGI I WNIOSKI

1. W Zakładzie osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków są :
  - a) Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta – przyjmuje wszystkie skargi i wnioski dotyczące spraw medycznych i praw pacjenta,
  - b) Naczelna Pielęgniarka - przyjmuje skargi i wnioski związane z działalnością podległego personelu medycznego: pielęgniarek, ratowników medycznych, rejestratorek medycznych, dietetyczki oraz salowych , sprzątaczek , sanitariuszy,
  - c) Zastępca Dyrektora ds. Administracyjno - Gospodarczych – przyjmuje skargi i wnioski związane z działalnością podległych komórek organizacyjnych.
2. W razie nieobecności osób wymienionych w ust. 1, skargi przyjmują osoby wymienione w § 5 ust. 1.
3. W przypadkach kontrowersyjnych i wątpliwych, ostateczną decyzję dotyczącą rozpatrzenia skarg i wniosków podejmuje Dyrektor Zakładu, który może również przekazać skargę do rozpatrzenia Kierownikowi komórki organizacyjnej , której skarga dotyczy.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
5. Osoby właściwe do rozpatrzenia skarg i wniosków, wymienione w ust. 1, raz na kwartał sporządzają analizę złożonych skarg i wniosków, którą przedstawiają Dyrektorowi Zakładu.

## § 7

### ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego są analizowane i odrzucane .



2. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki , nie później niż w ciągu miesiąca od daty złożenia lub wpływu skargi lub wniosku, a w sprawach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania wyjaśniającego .
3. W przypadku nie rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużenia postępowania wyjaśniającego i wskazać nowy termin rozpatrzenia .
4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) informację o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
5. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi i Dyrektora Zakładu lub osoby upoważnionej.
6. Skargi i wnioski przed merytorycznym załatwieniem winny być zbadane z należytą starannością i wnikliwością oraz poprzedzone postępowaniem wyjaśniającym .
7. W przypadku skarg dotyczących świadczeń zdrowotnych osobą rozpatrującą jest Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta.
8. W przypadku skarg dotyczących opieki pielęgniarskiej nad pacjentem, osobą rozpatrującą jest Naczelną Pielęgniarka.
9. Osoba rozpatrująca skargę zapoznaje się z kompletem dokumentów oraz może zwracać się do bezpośrednio związanych z przedmiotem skargi ordynatorów lub kierowników komórek organizacyjnych o wyjaśnienie ustne lub pisemne sprawy.
10. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi formułuje swoje wnioski do Dyrektora ustnie lub na piśmie w zależności od skomplikowania sprawy oraz przygotowuje odpowiedź na skargi pisemne i przedstawia Dyrektorowi do zatwierdzenia.
11. Pracownicy , którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania i złożenia wyjaśnień zobowiązani są uczynić to z należytą starannością oraz z zachowaniem obowiązujących terminów, ponoszą odpowiedzialność służbową za dokonanie ustaleń dotyczących sprawy.
12. Skargi i wnioski niewłaściwie skierowane do Zakładu są analizowane i niezwłocznie , nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazane właściwemu organowi , zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego , albo wskazując mu właściwy organ.
13. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, przesyłając odpowiedź listem poleconym.
14. Instytucje , które przekazały skargę lub wniosek innemu podmiotowi , powinny być zawiadomione o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

## § 8

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Pełną dokumentację z rozpatrzonych skarg i wniosków przechowują osoby właściwe do ich rozpatrzenia, które również odpowiadają za ich archiwizację.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej.

DYREKTOR  
Samodzielnej Pracowni  
Zakładu Opieki Zdrowotnej  
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych  
i Administracji

Marek Jerzy Chojnowski

JP

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu... Pan/Pani.....

zam. ....

Tel. ....

Złożył(a) skargę dotyczącą.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(podpis wnoszącego skargę)

.....  
(podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący)