

ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE NR 75/2021

Dyrektora Szpitala Wojewódzkiego w Łomży
z dnia 01 października 2021r.

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

W oparciu o Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U z 22.01.2002r.) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie, pisemnie, za pomocą faksu, pocztą elektroniczną.
2. Skargi i wnioski dotyczące leczenia zgłaszane ustnie przyjmuje Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa.
Pozostałe skargi i wnioski przyjmowane są przez Z-cę Dyrektora ds. Pielęgniarstwa, Z-cę Dyrektora ds. Eksploatacyjno-Technicznych – sprawy związane z eksploatacją szpitala lub do Kierownika Działu Organizacji i Świadczeń Medycznych.
 - a) Jeżeli skarga lub wniosek, zgłoszone ustnie wymagają wyjaśnienia stanu faktycznego, osoba przyjmująca zgłoszenie sporządza protokół zawierający datę przyjęcia skargi /wniosku, dane osobowo-adresowe zgłaszającego oraz opis treści sprawy, a także podpisy osoby wnoszącej i osoby przyjmującej skargę/wniosek.
W oparciu o protokół wdraża się postępowanie wyjaśniające i rozpatruje skargę w zwykłym trybie.
Przyjmujący skargę, wniosek, potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
 - b) Jeżeli istnieje taka możliwość to skarga czy wniosek składana ustnie jest rozpatrywana na bieżąco.
3. Skargi i wnioski wpływające do kancelarii, bądź na skrynkę pocztową Szpitala kierowane są przez Dyrektora lub jego zastępców do Działu Organizacji i Świadczeń Medycznych celem zarejestrowania.
4. Skargę rozpatruje Komisja d/s rozpatrywania skarg, powołana zarządzeniem wewnętrznym Dyrektora.
5. Komisja ma prawo żądać od osób, których dotyczy skarga, wyjaśnień związanych ze złożoną skargą. Komisja może przesłuchiwać świadków zdarzenia, posługiwać się materiałami, nagraniami, dokumentacją, które mogą być pomocne przy rozpatrywaniu skargi.
6. Komisja przygotowuje odpowiedź i przedstawia Dyrektorowi do zatwierdzenia.

7. Skargi powinny być załatwiane bez zbędnej zwłoki, także w terminie wskazanym przez instytucję za pośrednictwem której otrzymano skargę, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Termin rozpatrzenia skargi biegnie od jej zarejestrowania.
8. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego.

§ 2

Dział Organizacji i Świadczeń Medycznych:

1. prowadzi ewidencję skarg i wniosków wpływających do Szpitala Wojewódzkiego w Łomży
2. przechowuje w teczce rzeczowej całość dokumentacji związanej z załatwieniem skarg i wniosków
3. czuwa nad terminowością załatwiania skarg i wniosków
4. sporządza roczne analizy i informacje o wpływie, problematyce i sposobie załatwiania skarg i wniosków w szpitalu.

§ 3

1. Kierownicy jednostek organizacyjnych zobowiązani są do właściwego organizowania oraz bieżącego nadzorowania pracy zapewniając sprawne, rzetelne i terminowe jej wykonywanie, co przyczyni się do eliminowania źródeł powstawania skarg.
2. Kierownicy jednostek organizacyjnych w pierwszej kolejności przyjmują skargi na podległy mu personel. W przypadku niesatysfakcjonującego rozpatrzenia skargi skarżący może złożyć skargę do dyrekcji szpitala.

§ 4

Traci moc Zarządzenie Wewnętrzne Nr 55/2013 z dnia 22.08.2013r.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Szpitala Wojewódzkiego
im. Kardynała Stefana Wyszyńskiego
w Łomży
Jarosław Pokoleńczuk