	<b>Szpital Nowowiejski</b>	<b>INSTRUKCJA</b>	<b>IN-8.2.1-01</b>
		<b>Postępowanie w sprawie skarg i wniosków</b>	<b>Wydanie I</b> z dnia: 10.04.2012
			Strona 1 z 4

### 1. Cel instrukcji.

Opracowanie niniejszej instrukcji ma na celu ustalenie jednolitego sposobu postępowania ze skargami i wnioskami.

### 2. Przedmiot.

Przedmiotem instrukcji są zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szpitalu Nowowiejskim.

### 3. Zakres stosowania.

Powyższa instrukcja obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Szpitala Nowowiejskiego.

### 4. Odpowiedzialność i uprawnienia.

**Dyrektor** – odpowiada za prawidłowość, terminowość postępowania i sposób rozpatrzenia skargi lub wniosku, wyznacza pracownika do prowadzenia postępowania wyjaśniającego.

**Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa** – odpowiada za przyjmowanie i dokumentowanie skarg i wniosków ustnych, w ustalonych dniach i godzinach.

**Naczelną Pielęgniarkę** – odpowiada za prowadzenie rejestru skarg i wniosków oraz nadzoruje prowadzone postępowanie wyjaśniające.

**Pracownik Sekretariatu** – odpowiada za przekazanie kopii skargi Naczelną Pielęgniarkę oraz pracownikowi wyznaczonemu do prowadzenia postępowania wyjaśniającego.

### 5. Opis postępowania.

#### 5.1 Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków.


5.1.1 Szpital Nowowiejski przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

5.1.2 Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie, a w szczególności pisemnie (w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej) oraz ustnie do protokołu.

5.1.3 W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej Instrukcji.

5.1.4 Skargi i wnioski wnoszone w formie pisemnej (Książka skarg i wniosków) do Kierowników komórek organizacyjnych podlegają zgłoszeniu do Naczelną Pielęgniarkę celem ich ewidencji w Rejestrze skarg i wniosków.

5.1.5 Pracownik Szpitala, który otrzymał pisemną skargę dotyczącą własnej działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi.

	<b>Szpital Nowowiejski</b>	<b>INSTRUKCJA</b>	<b>IN-8.2.1-01</b>
		<b>Postępowanie w sprawie skarg i wniosków</b>	<b>Wydanie I</b> z dnia: 10.04.2012
			Strona 2 z 4

5.1.6 Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

5.1.7 Rejestr skarg i wniosków prowadzi Naczelna Pielęgniarka. Wzór Rejestru stanowi załącznik do niniejszej Instrukcji.

5.1.8 Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

5.1.9 Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków przesłanych do wiadomości Szpitala.

## **5.2 Kwalifikowanie skarg i wniosków.**

5.2.1 O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma a nie jego forma. Decyzję o zakwalifikowaniu informacji do kategorii skargi/wniosku podejmuje Dyrektor.

5.2.2 Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

5.2.3 Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

5.2.4 Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Szpitala, należy zarejestrować, a następnie, nie później niż w terminie 7 dni, z pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma pozostawiając w dokumentacji Szpitala.

5.2.5 Skargi i wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.


## **5.3 Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

5.3.1 Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor lub osoba przez niego upoważniona.

5.3.2 Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

5.3.3 Skargi i wnioski przed ich merytorycznym załatwieniem winny być zbadane z należytą starannością i wnikliwością oraz poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności mających znaczenie dla ich prawidłowego załatwienia.

5.3.4 W przypadku skarg dotyczących świadczeń zdrowotnych osobą prowadzącą wstępne postępowanie wyjaśniające jest Ordynator / Lekarz kierujący oddziałem, którego skarga dotyczy, za wyjątkiem przypadków, w których skarga bezpośrednio dotyczy Ordynatora / Lekarza kierującego oddziałem – wówczas podmiotem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa.

	<b>Szpital Nowowiejski</b>	<b>INSTRUKCJA</b>	<b>IN-8.2.1-01</b>
		<b>Postępowanie w sprawie skarg i wniosków</b>	<b>Wydanie I</b> z dnia: 10.04.2012
			Strona 3 z 4

5.3.5 W przypadku skarg dotyczących opieki pielęgniarskiej osobą prowadzącą wstępne postępowanie wyjaśniające jest Pielęgniarka Oddziałowa Oddziału, którego skarga dotyczy, za wyjątkiem przypadków, w których skarga bezpośrednio dotyczy Pielęgniarki Oddziałowej – wówczas podmiotem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Naczelna Pielęgniarka.

5.3.6 Osoba dokonująca wstępnego rozpatrzenia skargi w szczególności zapoznaje się z całością posiadanej przez Szpital dokumentacji w przedmiotowej sprawie oraz może zwracać się do osób bezpośrednio związanych z przedmiotem skargi o wyjaśnienia ustne lub pisemne.

5.3.7 W zależności od skomplikowania sprawy osoba wyznaczona do jej wstępnego rozpoznania formułuje swoje wnioski do Dyrektora na piśmie lub ustnie.

5.3.8 Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek wraz z kompletem załączników (dokumentów) osoba rozpatrująca sprawę, przekazuje do podpisu Dyrektorowi. Ostateczna aprobata udzielonej odpowiedzi należy do Dyrektora.

5.3.9 Pracownicy, którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania, ponoszą służbową odpowiedzialność za dokonanie ustaleń dotyczących sprawy oraz za zachowanie obowiązujących terminów.

5.3.10 Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Odpowiedź przesyła się listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

5.3.11 Informacja o sposobie załatwienia skargi powinna zawierać, w szczególności:

- oznaczenie komórki organizacyjnej udzielającej odpowiedzi na skargę,
- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze lub wniosku,
- uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie,
- imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5.3.12 Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- oryginał skargi/wniosku,
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem jej wysłania,
- inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.


5.3.13 Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy przechowuje Naczelna Pielęgniarka.

#### **5.4 Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.**

5.4.1 Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

5.4.2 Skargę/wniosek rozpatruje się:

- do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

	<b>Szpital Nowowiejski</b>	<b>INSTRUKCJA</b>	<b>IN-8.2.1-01</b>
		<b>Postępowanie w sprawie skarg i wniosków</b>	<b>Wydanie I</b> z dnia: 10.04.2012  Strona 4 z 4

- do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

5.4.3 Do siedmiu dni należy:

- przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji Szpitala Nowowiejskiego,
- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku.

5.4.4 O każdym przypadku niezakończonych sprawy w wyżej określonych terminach konieczne jest powiadomienie osoby wnoszącej skargę, z podaniem przyczyny zwłoki i wskazaniem nowego terminu załatwienia sprawy.

5.4.5 Jeżeli do Szpitala Nowowiejskiego zwrócono się o zajęcie stanowiska, to należy przedstawić je niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia żądania, chyba że przepis prawa przewiduje inny termin.

## 6. Zapisy.

- Protokół przyjęcia skargi/wniosku
- Rejestr skarg i wniosków

## 7. Dokumenty związane.

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn.zm.)

## 8. Definicje i terminologie.

Punkt nie dotyczy niniejszej instrukcji.

Opracował: Z-ca Dyrektora ds. Ekonomiczno-Finansowych <i>Grażyna Mazurek</i> .....10.04.2012..... Imię i nazwisko data podpis	Sprawdził: Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa SWPZPOZ w Warszawie <i>Dr n. med. Dariusz Maciej Myszk</i> .....10.04.2012..... Imię i nazwisko data podpis	Zatwierdził: REKTOR Samodzielnego Wojewódzkiego Zespołu Publicznych Zakładów Psychiatrycznej Opieki Zdrowotnej w Warszawie <i>Andrzej Mazur</i> .....10.04.2012..... Imię i nazwisko data podpis
--	---	--