

Zarządzenie nr 30/2011
z dnia 03 października 2011 roku
Dyrektora Szpitala dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych im. St. Kryzana
w Starogardzie Gdańskim

w sprawie: wprowadzenia do stosowania „Zasad rozpatrywania skarg i wniosków w Szpitalu dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych im. St. Kryzana w Starogardzie Gdańskim”

na podstawie: art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz. U. nr 112 , poz. 654)

zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzamy do stosowania „Zasady rozpatrywania skarg i wniosków w Szpitalu dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych im. St. Kryzana w Starogardzie Gdańskim”, które stanowią załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR SZPITALA

lek. med. Jacek Bielan

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków w Szpitalu dla Nerwowo i Psychicznie Chorych im. St. Kryzana w Starogardzie Gdańskim

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. Pacjent oraz osoba uprawniona mają prawo do składania skarg i wniosków.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności: naruszenie prawa pacjenta w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe załatwianie spraw oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Szpitala.
3. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. Skargi i wnioski anonimowe rozpoznaje się bez odpowiedzi.
5. Skargi pacjentów wraz z udzielonymi odpowiedziami przechowuje się przez okres 20 lat.
6. Skarga dotycząca zachowania określonej osoby nie może zostać przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie podległej służbowo.
7. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
8. Skargi i wnioski powinny zostać rozpoznane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni.
9. Jeżeli Szpital nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

Rozdział II. Skargi do Dyrektora Szpitala

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu lub poczty elektronicznej, a także ustnie. Skargę lub wniosek zgłoszony ustnie wpisuje się do protokołu podpisanego przez osobę uprawnioną do przyjęcia zgłoszenia i osobę składającą wniosek lub skargę. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszych zasad. Osobą uprawnioną do przyjęcia skargi lub wniosku jest Dyrektor Szpitala lub osoba przez niego wyznaczona.
2. Skarżący lub wnioskodawca ma prawo do pisemnego potwierdzenia przyjęcia skargi lub wniosku.
3. Skargi przyjmowane są w sekretariacie Dyrektora w godzinach pracy od poniedziałku do piątku od godz. 7.00 do 14.35. Rejestr skarg i wniosków (pisemnych i ustnych) prowadzony jest w dziale metodyczno organizacyjnym.

4. Dyrektor Szpitala przyjmuje pacjentów w sprawie skarg i wniosków w budynku administracyjnym Szpitala pokój nr 1 we wtorki w godz. 10.00 – 12.00 i w piątki w godz. 10.00 – 12.30.
5. Dyrektor Szpital może przekazać skargę do rozpatrzenia wyznaczonej przez siebie osobie.
6. Pracownicy poszczególnych komórek organizacyjnych, których dotyczy skarga zobowiązani są udzielić szczegółowych informacji w celu ustalenia okoliczności zdarzenia będącego przedmiotem skargi Dyrektorowi Szpitala lub osobie przez niego wyznaczonej do rozpatrzenia skargi.
7. Kserokopia udzielonej odpowiedzi na skargę przekazywana jest niezwłocznie do działu metodyczno – organizacyjnego.

II. Skargi wpływające bezpośrednio do kierowników komórek organizacyjnych.

1. Skargi i wnioski pacjentów korzystających ze świadczeń w Szpitalu przyjmowane są przez kierowników/ordynatorów oddziałów, kierowników poradni, pracowni diagnostycznych i zabiegowych.
2. Wymienieni wyżej kierownicy /ordynatorzy są uprawnieni do rozpoznania skargi lub wniosku w ramach swoich kompetencji. Jeżeli skarga lub wniosek wykracza poza ich kompetencje lub dotyczy ich bezpośrednio, przekazują je niezwłocznie Dyrektorowi Szpitala.
3. Oddziały Szpitala, poradnie, pracownie diagnostyczne i zabiegowe prowadzą księgę skarg. Ewidencjonuje się zarówno skargi pisemne jak i ustne. Skargę lub wniosek zgłoszony ustnie wpisuje się do protokołu przyjęcia skargi ustnej podpisanego przez osobę uprawnioną do przyjęcia zgłoszenia i osobę składającą wniosek lub skargę. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszych zasad.
Osobą uprawnioną do przyjęcia skargi lub wniosku jest kierownik /ordynator komórki organizacyjnej lub osoba przez niego wyznaczona.
4. Informację o złożonej skardze umieszcza się również w dokumentacji medycznej pacjenta.
5. Pacjent niezadowolony ze sposobu rozpoznania skargi lub wniosku przez kierownika/ordynatora może żądać przekazania ich do rozpatrzenia Dyrektorowi Szpitala.
6. W komórkach organizacyjnych Szpitala w miejscu dostępnym dla pacjentów umieszcza się informację o miejscach i trybie składania skarg do kierownika komórki, dyrektora szpitala, rzecznika praw pacjenta i innych właściwych instytucji.
7. Sposób ewidencjonowania i rozpatrywania skarg w komórkach będzie raz na kwartał kontrolowany przez osobę wyznaczoną przez Dyrektora Szpitala.
8. Na kserokopii udzielonej odpowiedzi na skargę pacjent potwierdza odbiór odpowiedzi lub stawia się pieczętkę „WYŚLANO”.

DYREKTOR SZPITALA

lek. med. Jacek Bielan

