

PP – 21 <b>22AA</b>		Tytuł procedury: <b>Przyjmowanie skarg i wniosków</b>			Wydanie: 1		
Nr dokumentu					Strona 1 z 3		
Opracował		mgr Danuta Markłowska - Kierownik Działu Statystyki Medycznej, Marketingu i Promocji Zdrowia	DATA	30.10.2015 r.	PODPIS		
Sprawdził						Anna Michna – Maciąg – Specjalista ds. organizacyjnych	30.10.2015 r.
Zatwierdził						lek. Joanna Niestrój – Ostrowska – Dyrektor Szpitala	30.10.2015 r.
Data obowiązywania 30.10.2015 r.							

NINIEJSZY DOKUMENT NIE MOŻE BEZ ZGODY WYDAWCY BYĆ KOPIOWANY I ROZPOWSZECHNIANY

### 1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

### 2. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest szczegółowy opis postępowania ze zgłoszeniami w postaci skarg i wniosków.

### 3. Zakres obowiązywania

Postanowienia w niniejszej procedurze obowiązują w Szpitalu Chorób Płuc im. św. Józefa w Pilchowicach.

### 4. Opis postępowania

#### 4.1 Osoby właściwe do rozpatrywania skarg i wniosków:

##### 4.1.1 Na poziomie Oddziału:

- Pielęgniarka Oddziałowa/ dyżurna,
- Kierownik Oddziału/ lekarz dyżurny.

##### 4.1.2 Na poziomie placówki:

- Dyrektor Szpitala.

##### 4.1.3 Na poziomie organów i instytucji zewnętrznych:

- Członkowie Rady Społeczna Szpitala,
- Kierownik Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego,
- Dyrektor Oddziału Narodowego Funduszu Zdrowia,
- Rzecznik Praw Pacjenta.

#### 4.2 Forma zgłaszania skarg:

##### 4.2.1 Ustna:

- zgłoszenie bezpośrednie:
  - u Pielęgniarki Oddziałowej,
  - u Kierownika Oddziału,

<i>Szpital Chorób Płuc im. Św. Józefa w Pilchowicach</i>		Wydanie:1
PPX-21	Tytuł procedury: <i>Przyjmowanie skarg i wniosków</i>	Strona 2 z 3
Nr procedury <i>221A</i>		Data obowiązywania <i>30.10.2015r.</i>

- w Gabinetcie Dyrektora (w piątki od 10:00-11:00). W przypadku nieobecności dyrektora, w sprawie skarg i wniosków, przyjmuje osoba przez niego upoważniona.
- zgłoszenie telefoniczne pod numerem telefonu 32 33 19 903.

#### 4.2.2 Pisemna:

- zgłoszenie pisemne u osób wymienionych w pkt. 4.1
- zgłoszenie pisemne w Sekretariacie Szpitala.
- wrzucenie do skrzynki „Pytania do Dyrekcji” znajdującej się w korytarzu Izby Przyjęć na parterze budynku.
- odnotowanie wpisu w *Księdze Skarg i Wniosków* znajdującej się w Dyżurce nocnej lekarzy w Szpitalu oraz w Izbie Przyjęć.
- przesłanie za pośrednictwem poczty na adres Szpitala lub elektronicznie na adres: [szpital@szpital-pilchowice.pl](mailto:szpital@szpital-pilchowice.pl)

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska / nazwy oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

#### 4.3 Dostęp do informacji dotyczącej przyjmowania skarg i wniosków:

- w korytarzu przy głównym wejściu do budynku szpitala, obok Punktu Informacyjnego,
- na drzwiach Gabinetu Dyrektora w budynku administracji
- na stronie internetowej pod adresem [www.szpital-pilchowice.pl](http://www.szpital-pilchowice.pl)

#### 4.4 Sposób rozpatrywania skarg i wniosków:

##### 4.4.1 Rejestracja zgłoszenia w formie ustnej i pisemnej:

- Wszystkie zgłoszenia podlegają rejestracji w *Rejestrze Skarg i Wniosków*, znajdującym się w Sekretariacie-Dyrektora.
- Zgłoszenia wnoszone do Kierowników komórek organizacyjnych podlegają obowiązkowi niezwłocznego zgłoszenia w Sekretariacie Dyrektora, celem ich ewidencji.

##### 4.4.2 Przekazanie zgłoszenia:

- Po wpłynięciu zgłoszenia do sekretariatu szpitala, Dyrektor może skierować sprawę do osoby odpowiedzialnej merytorycznie.

##### 4.4.3 Forma zewnętrzna zgłoszenia:

- O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.

##### 4.4.4 Termin rozpatrywania zgłoszeń:

- Osoba wyznaczona składa wyjaśnienia Dyrektorowi w terminie 14 dni od daty wpływu zgłoszenia.

<i>Szpital Chorób Płuc im. Św. Józefa w Pilchowicach</i>		Wydanie: I
PPX-21	Tytuł procedury: <i>Przyjmowanie skarg i wniosków</i>	Strona 3 z 3
Nr procedury <i>221A</i>		Data obowiązywania <i>30.10.2015r.</i>

- Stronie odpowiedzi udziela Dyrektor w terminie 30 dni od daty wpływu zgłoszenia.
- W przypadku nie rozpatrzenia zgłoszenia w odpowiednim terminie należy zawiadomić osobę wnoszącą zgłoszenie o przyczynach przedłużania postępowania wyjaśniającego oraz wskazać termin rozpatrzenia.

#### 4.4.5 Informowanie osoby wnoszącej o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia:

- Wnoszący zostaje poinformowany o odrzuceniu, uznaniu, lub przedłużeniu rozpatrzenia wraz z wyszczególnieniem podjętych działań.

### 5. Odpowiedzialność i kompetencje

Nadzór nad prawidłowością i skutecznością funkcjonowania procedury pełnią Kierownicy komórek oraz Dyrektor Szpitala.

### 6. Dokumenty związane

- Ustawa o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych z dnia 27.08.2004 r. (Dz. U. nr 210, poz. 2135)
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2000, Nr 98, poz. 1071, ze zm.)
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).