Zarządzenie nr 47/2024

z dnia 18.11.2024 r.

Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Szamotułach w sprawie przyjmowania skarg.

Działając w imieniu Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Szamotułach, zarządzam co następuje.

§ 1

1. Skargi związane z działalnością SP ZOZ w Szamotułach mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie.
2. Skargi w formie pisemnej wnosi się osobiście w Sekretariacie Dyrektora lub za pośrednictwem środków łączności: listu, telefaksu, poczty elektronicznej.
3. W sprawach dotyczących postępowań medycznych, Z-ca Dyrektora ds. Medycznych SP ZOZ w Szamotułach, lek. med. Anna Kubicka przyjmuje interesantów w każdy wtorek, w godzinach od 10^{00} do 11^{00} oraz w każdy czwartek, w godzinach od 12^{00} do 13^{00}.
4. Dyrektor SP ZOZ w Szamotułach Remigiusz Pawelczak przyjmuje interesantów w sprawach skarg w każdy poniedziałek, w godzinach od 14^{00} do 15^{00}.

§ 2

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 18.11.2024 r.
2. Jednocześnie uchyla się Zarządzenie nr 5/2022 z dnia 19.01.2022 r.

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego
Zakładu Opieki Zdrowotnej
w Szamotułach
Remigiusz Pawelczak

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 47/2024 z dnia 18.11.2024 r.
Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Szamotułach

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ W SZAMOTUŁACH

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg w Samodzielnym Publicznym Zespole Opieki Zdrowotnej w Szamotułach, zwanym dalej „Szpitalem".
2. Skargi mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
3. W widocznym miejscu, na tablicach ogłoszeń Szpitala umieszcza się informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg jak również miejsce, czas przyjmowania w sprawach skarg.
4. Regulamin Skarg umieszcza się także na stronie internetowej.

§ 2

Przyjmowanie skarg

5. Skargi związane z działalnością SP ZOZ w Szamotułach mogą być wnoszone ustnie lub pisemnie.
6. Skargi w formie pisemnej wnosi się osobiście w Sekretariacie Dyrektora lub za pośrednictwem środków łączności: listu, telefaksu, poczty elektronicznej.
3. Przyjmujący skargi potwierdzają ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę.
4. Skargi wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
5. W przypadku skarg wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub przekazuje informację o sposobie załatwienia skargi.

§ 3

Rejestrowanie skarg

1. Rejestr wnoszonych skarg prowadzony jest przez Sekretariat Dyrekcji.
2. Osoby przyjmujące skargi zobowiązane są niezwłocznie przekazać je do Dyrektora. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg oraz nadanie dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi Dyrektor Szpitala przekazuje ją do rozpatrzenia przez wskazaną w dekrecie osobę, w przypadku skargi na działalność medyczną taką osobą jest Z-ca Dyrektora ds. Medycznych.
2. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę.

3. Osoba wyznaczona w dekrecie ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Szpitala, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
4. Rozpoznanie skargi polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.
5. Skargi powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia.
6. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Szpitala lub wyznaczonej przez niego osobie.
7. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego, jeden dla Szpitala.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Sekretariacie Dyrekcji.
2. Pracownik Sekretariatu Dyrekcji nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw, zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi pracownik Sekretariatu Dyrekcji odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.