

ZARZĄDZENIE NR 22 /22

Dyrektora SP ZOZ Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach
z dnia 03 listopada 2022 roku

w sprawie: w sprawie zmiany Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w SP ZOZ Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach.

Na podstawie § 6 ust.2 Statutu Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach, stanowiącym załącznik do uchwały Nr XXVI/318/13 Sejmiku Województwa Podlaskiego z dnia 22 marca 2013 r. w sprawie nadania Statutu Samodzielnemu Publicznemu Zakładowi Opieki Zdrowotnej Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach (Dz.Urz.Woj.Podl. z dnia 2018 r., poz. 4514), zarządza się co następuje:

§1

W Regulaminie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz niezgodności w SP ZOZ Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach” wprowadzonym Zarządzeniem nr 29/20 Dyrektora SP ZOZ Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach z dnia 22.10.2020 r. zmienia się § 2 ust. 2 , który otrzymuje brzmienie:

„§ 2 ust. 2

- pkt 1) Skargi, wnioski i niezgodności składane na piśmie lub drogą e-mailową lub faksem są przyjmowane w sekretariacie Dyrektora Ośrodka,
- pkt 2) Skargi, wnioski i niezgodności ustne są przyjmowane przez Z-cę Dyrektora ds. Lecznictwa w każdy poniedziałek w godz. 11⁰⁰ - 12⁰⁰”.

§2

Tekst jednolity Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz niezgodności w SP ZOZ Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach”, stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Otrzymują:

- Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa
- Kierownicy komórek/jednostek organizacyjnych,
- Pracownik Sekretariatu

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej
Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach
Irena Łukaszyk

Regulamin

organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz niezgodności w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach.

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i niezgodności w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach, zwanym dalej „Zakładem”.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie zasad praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw w Zakładzie.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Zakład świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Przedmiotem niezgodności jest niespełnienie wymagania. Niezgodność może być związana z niespełnieniem określonych wymagań związanych z normami, dokumentacją jakości, przepisów prawnych, wymagań stron kontraktu czy wymagań klienta oraz innych zainteresowanych stron. Udokumentowanie niezgodności wymaga:
 - wskazania wymagania, które nie zostało spełnione,
 - określenia na czym polega niezgodność,
 - wskazania dowodu.

Odwołanie się do wymagania powinno być precyzyjne. Sformułowanie niezgodności powinno być oczywiste, niedwuznaczne, zwarte. Z kolei dowód udokumentowany i dostatecznie uszczegółowiony. W przypadku stwierdzenia niezgodności podejmuje się działania korekcyjne (np. usunięcie niezgodności) oraz korygujące (likwidacja przyczyny niezgodności). Po zrealizowaniu działań należy sprawdzić ich skuteczność. Powinien istnieć obiektywny dowód na pełne wdrożenie działania korygującego oraz jego skuteczność.

5. Skarga, wniosek lub niezgodność mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
6. Zakład przyjmuje i rozpatruje skargi, wnioski i niezgodności w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
7. W widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń Zakładu umieszcza się informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg, wniosków i niezgodności, jak również miejsce, czas przyjmowania w sprawach skarg, wniosków i niezgodności.

§2

Przyjmowanie skarg, wniosków, niezgodności

1. Skargi, wnioski i niezgodności mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie.
2. Skargi, wnioski i niezgodności wnoszone ustnie przyjmują:
 - 1) Skargi, wnioski i niezgodności składane na piśmie lub drogą e-mailową lub faksem są przyjmowane w sekretariacie Dyrektora Ośrodka,
 - 2) Skargi, wnioski i niezgodności ustne są przyjmowane przez Z-cę Dyrektora ds. Lecznictwa w każdy poniedziałek w godz. 11⁰⁰ - 12⁰⁰».
3. Z przyjęcia skargi, wniosku lub niezgodności wniesionych ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, wniosku lub niezgodności, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę, wniosek lub niezgodność i przyjmujący skargę, wniosek lub niezgodność.
5. Skargi, wnioski, niezgodności wnoszone pisemnie przyjmuje Sekretariat Zakładu.
6. Przyjmujący skargi, wnioski lub niezgodność potwierdza złożenie skargi, wniosku niezgodności., jeżeli zażąda tego wnoszący skargę, wniosek, niezgodność.
7. O tym czy pismo jest skargą, wnioskiem lub niezgodnością decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
8. Jeżeli z treści skargi, wniosku lub niezgodności nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę, wniosek lub niezgodność do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, wniosku, niezgodności bez rozpoznania.
9. Skargi, wnioski niezgodności wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.

§ 3

Rejestrowanie skarg, wniosków, niezgodności

1. Rejestr wnoszonych skarg, wniosków, niezgodności prowadzony jest przez pracownika Sekretariatu.
2. Osoby przyjmujące skargi, wnioski lub niezgodności wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi, wniosku lub niezgodności przekazać protokół z wniesienia skargi, wniosku lub niezgodności do pracownika Sekretariatu celem zarejestrowania w rejestrze skarg, wniosków lub niezgodności i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg, wniosków lub niezgodności

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi, wniosku lub niezgodności Dyrektor Zakładu wyznacza pracownika lub pracowników odpowiedzialnych za rozpoznanie skargi lub wniosku.
2. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi, wniosku lub niezgodności ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Zakładu, w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
4. Rozpoznanie skargi, wniosku lub niezgodności polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi, wniosku lub niezgodności.
6. O każdym przypadku niezałatwienia skargi, wniosku lub niezgodności w terminie, o którym mowa w § 4 osoba rozpatrująca sprawę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Zakładu lub wyznaczonej przez niego osobie.
8. O sposobie załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności powinno między innymi zawierać: wskazanie, w jaki sposób skarga, wniosek lub niezgodność zostały

załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności.

10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi, wniosku lub niezgodności powinno zawierać ponad to wymogi wskazane w ust. 9 niniejszego paragrafu uzasadnienie oraz pouczenie o treści § 5 niniejszego regulaminu.

11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Zakładu.

§ 5

Środki odwoławcze

1. W terminie 30 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności podmiotowi składającemu skargę, wniosek lub niezgodność przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.

2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy wyznaczony przez Dyrektora Zakładu pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.

3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust 1 niniejszego paragrafu, Zakład nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi, wniosku lub niezgodności.

§ 6

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg, wniosków lub niezgodności

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub niezgodności wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Zakładu.

2. Pracownik Sekretariatu 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, wniosku lub niezgodności pracownik Sekretariatu odnotowuje to w rejestrze skargi, wniosku lub niezgodności.

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej
Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach
Irena Łukaszuk

Załącznik nr 1 do Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz niezgodności w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach

Protokół przyjęcia skargi/wniosku/niezgodności w formie ustnej

Suwałki, dnia.....

.....
(Imię i nazwisko oraz adres osoby wnoszącej skargę/wniosek/niezgodność)

Skargę/wniosek przyjęła:

.....
(Imię i nazwisko osoby przyjmującej skargę/wniosek/niezgodność)

Zwięzły opis skargi/ wniosku:

.....
.....
.....
.....

Treść udzielonej odpowiedzi osobie wnoszącej skargę/ wniosek/niezgodność:

.....
.....
.....

Wskazanie dalszego postępowania ze skargą/ wnioskiem/niezgodnością:

.....
.....
.....

UWAGI:

.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek/niezgodność)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek/niezgodność)

Załącznik nr 2 do Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków oraz niezgodności w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach

REJESTR SKARG, WNIOSKÓW NIEZGODNOŚCI W SP ZOZ OŚRODKA REHABILITACJI W SUWAŁKACH

L.p.	Data wpływu skargi/ wniosku	Ostateczny termin udzielenia odpowiedzi stronie zainteresowanej	Data przekazania skargi/wniosku /niezgodności Kierownikowi komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy	Data udzielenia odpowiedzi merytorycznej przez Kierownika komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy	Data wysyłki odpowiedzi do strony zainteresowanej	Dane osoby/ pełnomocnika skarżącego/ wnioskującego	Przedmiot objęty skargą/ wnioskiem/niezgodnością oraz nazwa komórki organizacyjnej, której sprawa dotyczy	Sposób rozpatrzenia (uznano bądź odrzucono podniesione zrzuty w skardze/ wniosku/niezgodności)	UWAGI
						Symbol, numer sprawy			Ocena skuteczności działań
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									

Załącznik Nr 2 do Zarządzenia Nr 22/22 Dyrektora SP ZOZ Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach z dnia 03.11.2022 r.

1/6

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej
Ośrodka Rehabilitacji w Suwałkach
Irena Łukaszuk