



SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



Zarządzenie nr 55/2023

**Dyrektora Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie z dnia 29.05.2023 r.
w sprawie Regulaminy Przyjmowania i Składania Skarg i Wniosków przez pacjentów
W SP ZOZ Szpitalu Specjalistycznym w Chorzowie**

Na podstawie art. 23 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz.U. Nr 112, poz. 645) i w związku z § 25.1.2 Regulaminu Organizacyjnego Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania Regulaminu Przyjmowania i Składania Skarg i Wniosków przez pacjentów w SP ZOZ Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie.

§ 2

Zobowiązuje wszystkie osoby zatrudnione w niniejszym Szpitalu do zapoznania się z treścią załącznika nr 1 pn. Regulaminu Przyjmowania i Składania Skarg i Wniosków przez pacjentów w SP ZOZ Szpitalu Specjalistycznym w Chorzowie.

§ 3

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Zastępcy dyrektora ds. lecznictwa.

§ 4

1. Uchyła się Zarządzenie nr 44/2019 Dyrektora Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie z dnia 8 listopada 2019r.
2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2023 r.


DYREKTOR
Szpitala Specjalistycznego
w Chorzowie
Tomasz Pawlak





SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



REGULAMIN PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

W SP ZOZ Szpital Specjalistyczny w Chorzowie

§ 1

1. Regulamin określa sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg wniosków w Szpitalu Specjalistycznym w Chorzowie.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie prawa pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienie pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Szpital świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inne uprawnione osoby.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. W widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń Szpitala umieszcza się informacje wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce, czas przyjmowania w sprawach skarg i wniosków, a także sposób ich wnoszenia.
7. Regulamin Skarg i wniosków umieszcza się także na stronie internetowej [www](http://www.sswch.pl).

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie do Dyrektora Szpitala (na adres 41-500 Chorzów, Zjednoczenia 10 lub wrzucane do skrzynki Skarg i Wniosków, umieszczonej przy Sekretariacie Dyrektora),
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres dyrektor@sswch.pl,

Szpital Specjalistyczny w Chorzowie jest jednostką ochrony zdrowia

Samorządu Województwa Śląskiego



Województwo
Śląskie



SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



- c) ustnie w wyznaczone dni lub po uprzednim umówieniu się w Sekretariacie Dyrektora.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Dyrektor SP ZOZ Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie
 - b) Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa.
3. Dyrektor przyjmuje skargi w każdy poniedziałek w godzinach 13.00 – 15.00
4. Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa przyjmuje skargi w każdą środę w godzinach od 11.00 – 12.00.
5. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie (na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek) sporządza się protokół. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Protokół sporządza wyznaczony przez Dyrektora pracownik.
6. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek.
7. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, przyjmuje Sekretariat Dyrekcji Szpitala.
8. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdzą złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
9. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
10. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
11. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
12. W przypadku wniesienia skargi/wniosku pocztą elektroniczną wymaga się potwierdzenia jej w formie pisemnej w terminie 7 dni roboczych od jej złożenia, brak potwierdzenia spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
13. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.





SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Dyrektora.
2. Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa podczas wnoszenia ustnie do protokołu skargi lub wniosku zobowiązane są do przyjęcia skargi lub wniosku i niezwłocznego przekazania protokołu do Dyrektora. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w Rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie.
3. Specjalista ds. kontroli zarządczej prowadzi roczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków. Sprawozdanie składane jest Dyrektorowi Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie w terminie do końca pierwszego kwartału następnego roku.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie przekazuje je do rozpatrzenia przez wskazaną w dekrete osobę, w przypadku skargi lub wniosku na działalność medyczną taką osobą jest Z-ca Dyrektora ds. leczniczych.
2. Osoba wyznaczona w dekrete ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Szpitala w szczególności przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosowanych 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 lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwiania skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwiane bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi
6. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku z terminie, o którym mowa w § 4 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy





SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



- termin załatwienia sprawy.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz w pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Szpitala lub wyznaczonej przez niego osobie.
 8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżący lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
 9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
 10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponad wymogi wskazane w ust. 9 niniejszego paragrafu uzasadnienie oraz pouczenie o treści § 5 niniejszego regulaminu.
 11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla szpitala.
 12. W korespondencji prowadzonej w przedmiocie skargi lub wniosku należy posługiwać się numerem sprawy nadanym w rejestrze skarg i wniosków.
 13. Podjęcie przez skarżącego lub inną uprawnioną osobę działań w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, przed Wojewódzką Komisją ds. Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem powoduje zawieszenie postępowania w Szpitalu.
 14. Uprawomocnienie decyzji lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, przed Wojewódzką Komisję ds. Zdarzeń Medycznych, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w prawie, której dotyczy skarga powoduje pozostawienie Skargi bez rozpatrzenia. W takim przypadku kolejne wniesienie skargi w przedmiotowej sprawie do Szpitala uznaje się za bezprzedmiotowe.
 15. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor powołuje komisję, celem jej wyjaśnienia. Komisja zbiera materiały, analizuje





SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



je i sporządza protokół, który przekazuje do osoby rozpatrującej skargę lub wniosek.

§ 5

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podmiotowi składającemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy wyznaczony przez Dyrektora Szpitala pracownik rozpatruje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.


§ 6

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

§ 7

Informacja dodatkowe

1. Jednocześnie informujemy, że pacjent ma prawo do składania skarg i wniosków do skrzynki umieszczonej przy Sekretariacie Dyrektora w dowolnym terminie.


DYREKTOR
Szpitala Specjalistycznego
w Chorzowie
Tomasz Pawlak


SIERON

Szpital Specjalistyczny w Chorzowie jest jednostką ochrony zdrowia

Samorządu Województwa Śląskiego



Województwo
Śląskie



SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



Załącznik nr 1 do Regulaminu
Przyjmowania Skarg i Wniosków w SP ZOZ
Szpitalu Specjalistycznym w Chorzowie

PROTOKÓŁ wniesienia skargi lub wniosku

Data wniesienia:

Imię i nazwisko wnoszącego:

Adres zamieszkania:

Adres korespondencyjny (email):

Opis sprawy:

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

Protokół sporządził

.....
Czytelny podpis wnoszącego skargę/wniosek

.....
Czytelny podpis osoby przyjmującej
zgłoszenie skargi/wniosku

Szpital Specjalistyczny w Chorzowie jest jednostką ochrony zdrowia
Samorządu Województwa Śląskiego



Województwo
Śląskie

Mic



SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania

Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie

mogą być wnoszone:

- 1) Pisemnie do Dyrektora Szpitala (na adres 41-500 Chorzów, Zjednoczenia 10 lub wrzucane do skrzynki Skarg i Wniosków, umieszczonej przy Sekretariacie Dyrektora),**
- 2) Za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: dyrektor@sswch.pl,**
- 3) Ustnie w wyznaczone dni lub po uprzednim umówieniu się w Sekretariacie Dyrektora.**

Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:

Dyrektor Szpitala przyjmuje skargi w każdy poniedziałek w godzinach 13.00 – 15.00

Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa w każdą środę w godzinach od 11.00 – 12.00.

DYREKTOR
Szpitala Specjalistycznego
w Chorzowie
Tomasz Rawniak

