

**Zarządzenie nr 1/2025 z dnia 10.01.2025r. Prezesa Szpitala  
św. Leona Sp. z o.o. w Opatowie**  
w sprawie wprowadzenia

**REGULAMINU PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W SZPITALU ŚW. LEONA SP. Z O.O.**

zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam w Szpitalu św. Leona sp. z o.o. w Opatowie REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW określający organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierzam pracownikom Szpitala św. Leona w Opatowie

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

(Podpis Prezesa Zarządu)

**Prezes Zarządu**

*Jakub Gdowski*

**REGULAMIN  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W SZPITALU ŚW. LEONA SP. Z O.O.**

**§ 1**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
  - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
  - b) naruszenie praw pacjentów w zakresie udzielanych przez Szpital świadczeń zdrowotnych.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji pracy Szpitala i zapobieganie nadużyciom, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i pracowników.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób uwzględniający zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

**§ 2**

**PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej.
2. Skarga lub wniosek w formie pisemnej może być przesłana drogą pocztową, kurierską, złożona osobiście w Sekretariacie Szpitala, jak również przesłana faxem lub mailem.



3. Skarga lub wniosek ustny może być złożony osobiście Prezesowi Szpitala, Dyrektorowi ds. medycznych lub osobie wyznaczonej przez Prezesa lub Dyrektora.
4. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie w obecności pracownika Szpitala przyjmującego skargę lub wniosek sporządza się Protokół.
5. W protokole stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek, jeżeli dane te zostały podane przez Skarżącego lub Wnioskodawcę, oraz zwięzły opis sprawy. Jeżeli Protokół jest spisywany w obecności Skarżącego lub Wnioskującego, przed podpisaniem, Protokół zostaje odczytany, a następnie podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek. W przypadku odmowy podpisania Protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek przyjmujący skargę stwierdza tę okoliczność w Protokole podając, o ile mu będzie wiadome, przyczynę odmowy podpisania Protokołu.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Szpitala.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie ustalić ich przedmiotu, Prezes Szpitala wzywa wnoszącego (o ile znane są dane 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.
10. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji — brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania. W uzasadnionych przypadkach Prezes Szpitala może zarządzić postępowanie wyjaśniające, pomimo braku danych, o których mowa w zdaniu pierwszym.

### § 3

#### REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Szpitala w formie papierowej.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku, do ich niezwłocznego przekazania do Prezesa Zarządu. Po zadekretowaniu

przez Prezesa następuje zarejestrowanie w odpowiednim rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie.

3. Sekretriat prowadzi sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków. Sprawozdanie składane jest do Powiatu Opatowskiego jako jedynego współnika spółki.

#### § 4

#### ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Prezes Zarządu przekazuje skargę dotyczącą udzielanych świadczeń medycznych Dyrektorowi ds. Medycznych zaś skargę dotyczącą jakości i administracji Szpitala do Dyrektora ds. Jakości i Administracji lub adwokata/radcy prawnego Szpitala, w celu przeprowadzenia czynności wyjaśniających.

2. Osoba rozpoznająca skargę w ramach prowadzonych czynności wyjaśniających, ma prawo żądać od innych pracowników Szpitala przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.

3. Jeżeli skarga dotyczy określonej osoby, nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzeczności służbowej.

4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego.

5. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego sporządza się zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

6. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi wraz z całą zgromadzoną dokumentacją jest przedkładane do zatwierdzenia Prezesowi Zarządu Szpitala. Prezes Zarządu może żądać dodatkowych wyjaśnień lub powtórzenia postępowania wyjaśniającego.

7. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.

8. O każdym przypadku niezakończono skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w ust. 7 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezakończono sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

9. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę na wskazany adres do korespondencji.

10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, podpis z



podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.

11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie odmownego załatwienia, jeśli to konieczne uzasadnienie prawne lub medyczne, oraz pouczenie o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku.

12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach — jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden egzemplarz dla Szpitala.

13. Uprawnomocnienie decyzji organu administracji publicznej lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, decyzji organów odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, decyzji Rzecznika Praw Pacjenta lub innych uprawnionych organów wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga lub wniosek powoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia, o czym zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę.

14. Dla rozpatrzenia skargi lub wniosku Dyrektor może powołać Komisję. Komisja zbiera materiały w sprawie, analizuje je i sporządza protokół. Do Komisji stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego paragrafu.

15. W przypadku, gdy skarga pacjenta zawiera roszczenie o wypłatę zadośćuczynienia, odszkodowania, renty lub inne tego typu roszczenie skarga jest także niezwłocznie przekazywana do adwokata/radcy prawnego szpitala.

16. W przypadku określonym w ust.15 wyznaczony prawnik zawiadamia o roszczeniu ubezpieczyciela Szpitala celem przeprowadzenia postępowania w sprawie likwidacji szkody oraz informuje o tym fakcie skarżącego. Adwokat/ radca prawny prowadzi postępowanie wyjaśniające, jednakże ostateczne stanowisko może być przesyłane skarżącemu dopiero po zajęciu stanowiska przez ubezpieczyciela Szpitala w przedmiocie zgłoszonej szkody.

## § 5

### ŚRODKI ODWOŁAWCZE

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku osobie (lub podmiotowi) składającej skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.

2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy jest rozpatrywany 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

### PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Sekretariacie Szpitala, która nadaje numer sprawy zgodny z prowadzonym rejestrem skarg i wniosków oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku lub zawiadomienia o odmownym załatwieniu sprawy, odnotowuje się ten fakt w rejestrze skarg i wniosków.

## § 7

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzone stosownym zarządzeniem Prezesa Zarządu.

**Prezes Zarządu**

*Jakub Gdowski*

Załączniki nr 1

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU:**

Imię i nazwisko zgłaszającego skargę/wniosek :

Adres zamieszkania :

Data przyjęcia skargi/wniosku:

Nr telefonu :

Osobą przyjmującą skargę/wniosek

Opis sprawy będącej przedmiotem skargi/wniosku :

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, located in the bottom right corner of the page.