	„Szpital Powiatowy we Wrześni” Sp. z o. o. w restrukturyzacji	NR EDYCJI 1
	PROCEDURA NR P - 244	
NAZWA PEŁNA	PROCEDURA PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W „SZPITALU POWIATOWYM WE WRZEŚNI” SP. Z O. O. W RESTRUKTURYZACJI	STRONA 2 z 4
NAZWA SKRÓCONA	SKARGI I WNIOSKI	

1. Cel

Celem procedury jest określenie zasad przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Szpitala w szczególności przestrzegania praw pacjenta.

2. Zakres obowiązywania

Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Szpitala i dotyczy wszystkich pracowników i współpracowników.

3. Definicje

- Skarga – wyrażone niezadowolenie z udzielonych usług, postępowania personelu lub funkcjonowania Szpitala.
- Wniosek – propozycja zmian, usprawnień lub działań dotyczących poprawy funkcjonowania placówki.
- Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta – osoba wyznaczona przez Prezesa Zarządu Szpitala do ochrony i przestrzegania praw pacjenta i przyjmowania skarg i wniosków.

4. Sposoby składania skarg i wniosków

4.1. Skargi i wnioski mogą być składane:

- pisemnie (pocztą tradycyjną na adres 62-300 ul. Słowackiego 2 lub pocztą elektroniczną: e-mail: sekretariat@szpitalwrzesnia.pl)
- ustnie do protokołu u Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta
- telefonicznie (z potwierdzeniem przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta).


5. Rejestracja skarg i wniosków

5.1. Osoba składająca skargę lub wniosek pisemnie, składa skargę lub wniosek do Zarządu „Szpitala Powiatowego we Wrześni” Sp. z o. o. w restrukturyzacji. Pisma są ewidencjonowane w „Księżce korespondencyjnej” oraz „Rejestrze skarg i wniosków.

5.2. Rejestr skarg i wniosków zawiera: numer porządkowy, datę wpływu, dane osoby zgłaszającej (jeśli nie jest anonimowa), adres zgłaszającego, przedmiot skargi/zażalenia, datę zlecenia, załatwienia, komu zlecono załatwienie (do kogo skargę skierowano), termin załatwienia, data wpływu po załatwieniu, data wysłania zawiadomienia, kogo zawiadomiono, uwagi.

6. Rozpatrywanie skarg i wniosków

6.1. Sekretarka Biura Zarządu lub asystentka Biura Zarządu przekazuje skargę lub wniosek Prezesowi Zarządu „Szpitala Powiatowego we Wrześni” Sp. z o. o. w restrukturyzacji.

	„Szpital Powiatowy we Wrześni” Sp. z o. o. w restrukturyzacji	NR EDYCJI 1
	PROCEDURA NR P - 244	
NAZWA PEŁNA	PROCEDURA PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W „SZPITALU POWIATOWYM WE WRZEŚNI” SP. Z O. O. W RESTRUKTURYZACJI	STRONA 3 z 4
NAZWA SKRÓCONA	SKARGI I WNIOSKI	

6.2. Prezes Zarządu „Szpitala Powiatowego we Wrześni” Sp. z o. o. w restrukturyzacji po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku przekazuje skargę lub wniosek do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

6.3. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku przekazuje skargę lub wniosek z pismem przewodnim do Kierownika komórki lub osoby zajmującej samodzielne stanowisko pracy, których skarga lub wniosek dotyczy. Osoba otrzymująca skargę zobowiązana jest niezwłocznie złożyć stosowne wyjaśnienia dotyczące głównie:

- przyczyn powstania nieprawidłowości;
- osoby odpowiedzialnej za jej powstanie;
- technicznych i formalnych możliwości usunięcia skargi.

6.4. Osoby odpowiedzialne za rozpatrzenie skargi lub wniosku, zobowiązane są niezwłocznie złożyć pisemne wyjaśnienia Pełnomocnikowi ds. Praw Pacjenta.

6.5. Skargi lub wnioski rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty wpływu.

6.6. W przypadku skarg lub wniosków wymagających dłuższego postępowania – osoba składająca otrzymuje pisemną informację o przedłużeniu terminu (do 30 dni).

6.7. Po rozpatrzeniu skargi lub wniosku Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta informuje składającego o wyniku postępowania (pisemnie lub ustnie, zgodnie z formą zgłoszenia).

7. Skargi anonimowe

7.1. Skargi lub wnioski anonimowe są rozpatrywane w zakresie możliwym, szczególnie jeśli dotyczą kwestii bezpieczeństwa pacjentów lub naruszeń prawa.

8. Dokumentowanie i archiwizacja

8.1. Wszystkie dokumenty związane ze skargą lub wnioskiem są przechowywane w Biurze Zarządu przez okres 5 lat, zgodnie z przepisami o dokumentacji medycznej i administracyjnej.

9. Poufność i ochrona danych


9.1. Dane osobowe osób składających skargi lub wnioski są chronione zgodnie z RODO. Pracownicy są zobowiązani do zachowania poufności.

10. Ewaluacja i kontrola

10.1. Procedura podlega regularnej ocenie przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

10.2. Naruszenia zasad powinny być analizowane, a w razie potrzeby wdrażane działania naprawcze.

11. Postanowienia końcowe

	„Szpital Powiatowy we Wrześni” Sp. z o. o. w restrukturyzacji	NR EDYCJI 1
	PROCEDURA NR P - 244	
NAZWA PELNA	<i>PROCEDURA PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W „SZPITALU POWIATOWYM WE WRZEŚNI” SP. Z O. O. W RESTRUKTURYZACJI</i>	STRONA 4 z 4
NAZWA SKRÓCONA	<i>SKARGI I WNIOSKI</i>	

11.1. Procedura jest dostępna dla pacjentów na stronie internetowej szpitala oraz w Biurze Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

11.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

12. Formularz

- F 244-000-001 „Protokół z założonej skargi/wniosku”.

PROTOKÓŁ Z ZŁOŻNEJ SKARGI LUB WNIOSKU

<i>Lp.</i>	<i>Data złożenia skargi/wniosku/ godzina</i>	<i>Dane osoby składającej skargę/wniosek</i>	<i>Komórka org. której skarga/wniosek dotyczy</i>	<i>Imię i Nazwisko osoby na którą złożono skargę/wniosek</i>	<i>Czego dotyczy skarga/wniosek/ Podjęte działania</i>	<i>Uwagi</i>