



**ZARZĄDZENIE 16/2023**  
**Prezesa Zarządu Szpitala Powiatowego**  
**Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Golubiu-Dobrzyniu**  
**z dnia 21 września 2023.**

**w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków w Szpitalu Powiatowym Sp. o.o. w Golubiu-Dobrzyniu.**

Działając na podstawie art. 201 § 1 ustawy z dnia 15 września 2000r. Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2022r. poz. 1467) w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz.U.2023r. poz. 991) niniejszym zarządzam co następuje:

**§ 1**

Niniejszym wprowadza się procedurę postępowania w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków („**Procedura**”) w Szpitalu Powiatowym sp. z o.o. w Golubiu-Dobrzyniu w brzmieniu określonym treścią załącznika numer 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Procedura jest dokumentem wewnętrznym Szpitala Powiatowego Sp. z o.o. w Golubiu-Dobrzyniu określającym wewnętrzną organizację zasad postępowania i rozpatrywania wpływających skarg oraz wniosków.

**§ 3**

Niniejsza procedura wraz załączeniami podawana się do wiadomości personelu Szpitala poprzez umieszczenie jej na stronie portalu informacyjnego Szpitala - INTRANET oraz pacjentów poprzez jego wywieszenie w widoczny sposób w miejscu udzielania świadczeń oraz na stronie internetowej Szpitala.

**§ 4**

1. Realizacja obowiązków określonych treścią Procedury dokonywana jest przez Koordynatora Kontroli Zarządczej Jakości.
2. Realizacja obowiązków służbowych w zakresie niezbędnym dla potrzeb osiągnięcia celów związanych z postępowaniem opisanym w treści Procedury jest obowiązkiem personelu Szpitala niezależnie od podstawy zatrudnienia lub współpracy.

**§ 5**

Wykonanie zarządzenia powierza się Prezesowi Zarządu.

**§ 6**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 21 września 2023 roku.

Prezes Zarządu  
*mgr Sylwia Kulewska*



Szpital Powiatowy Sp. z o.o.  
Golub-Dobrzyń

Szpital Powiatowy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
ul. Doktora Jerzego Gerarda Koppa 1E, 87-400 Golub-Dobrzyń  
tel. 56 683 22 91 fax. 56 683 22 05

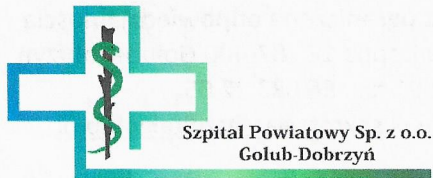
[www.szpitalgolub.pl](http://www.szpitalgolub.pl) e-mail [sekretariat@szpitalgolub.pl](mailto:sekretariat@szpitalgolub.pl)

**PROCEDURA NR 1**  
**ZASADY POSTĘPOWANIA W ZAKRESIE ROZPATRYWANIA SKARG ORAZ**  
**WNIOSKÓW ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ SZPITALA**

Golub-Dobrzyń, dn. 21.09.2023r.

	Stanowisko	Imię, nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Radca Prawny	Rafał Łuczkowski	21.09.23	
Sprawdził	Koordinator Kontroli Zarządczej i Jakości	Agnieszka Błażejewska	21.09.2023	
Zatwierdził	Prezes Zarządu	Sylwia Kulewska	21.09.2023	 Prezes Zarządu

*mgr Sylwia Kulewska*



## I. Cel i przedmiot procedury

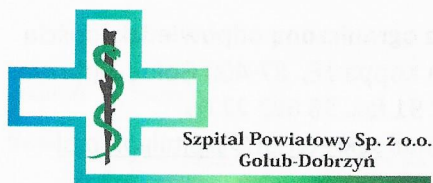
1. Celem niniejszej procedury jest określenie zasad i trybu postępowania w zakresie przyjmowania oraz rozpatrywania skarg oraz wniosków związanych z działalnością Szpitala Powiatowego sp. z o.o. w Golubiu-Dobrzyniu („Szpital”).
2. Przedmiotem skarg bądź wniosków może być każdy aspekt funkcjonowania Szpitala, obejmujący w szczególności kwestie takie jak: zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez jednostki i komórki organizacyjne Szpitala albo przez ich personel, niezależnie od podstawy jego zatrudnienia, naruszenie praworządności lub interesów osób skarżących, jak również przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw oraz kwestie dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności oraz lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Niniejsza procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Szpitala przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga została złożona, w tym do Ministerstwa Zdrowia, Narodowego Funduszu Zdrowia, Rzecznika Praw Pacjenta, osób i instytucji nadrzędnych wobec Szpitala oraz nadzorujących jego działalność (m.in. Starosty, Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego, Wojewody Kujawsko – Pomorskiego i innych).

## II. Podstawy prawne oraz terminologia

1. Niniejsza procedura stworzona została w oparciu o regulacje wynikające z następujących aktów prawnych:
  - 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021r. poz. 735).
  - 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r. Nr 5 , poz. 46).
2. Zastosowane w niniejszej procedurze określenia należy rozumieć w sposób następujący:
  - 1) **Szpital** – należy przez to rozumieć Szpital Powiatowy sp. z o.o. w Golubiu-Dobrzyniu,
  - 2) **Prezes Zarządu** – należy przez to rozumieć kierownika podmiotu leczniczego w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej, tj. Prezesa Zarządu Szpitala Powiatowego sp. z o.o. w Golubiu-Dobrzyniu,
  - 3) **Zastępca Dyrektora ds. Medycznych** – należy przez to rozumieć ustanowionego w Szpitalu Zastępcę Dyrektora ds. Medycznych, bądź w przypadku jego braku osobę pełniącą obowiązki w ramach tejże funkcji.
  - 4) **Procedura** – należy przez to rozumieć niniejszą procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

## III. Składanie skarg oraz wniosków i osoby odpowiedzialne

1. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
2. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa, równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu oraz rzetelności w zakresie ich rozpatrywania.
3. O kwestii zakwalifikowania danego pisma jako skargi bądź wniosku decyduje ustalenie jego przedmiotu wynikającego z treści pisma. Decyzję o zakwalifikowaniu informacji do kategorii skargi bądź wniosku podejmuje Prezes Zarządu lub osoba przez niego upoważniona..

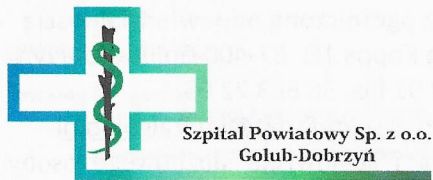


**Szpital Powiatowy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**  
ul. Doktora Jerzego Gerarda Koppa 1E, 87-400 Golub-Dobrzyń  
tel. 56 683 22 91 fax. 56 683 22 05  
[www.szpitalgolub.pl](http://www.szpitalgolub.pl) e-mail [sekretariat@szpitalgolub.pl](mailto:sekretariat@szpitalgolub.pl)

4. Skargi i wnioski można składać osobiście w formie pisemnej w Sekretariacie od poniedziałku do piątku w godz. 7:25-15:00, ustnie do protokołu, jak również drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej Szpitala [sekretariat@szpitalgolub.pl](mailto:sekretariat@szpitalgolub.pl)
5. Na stronie internetowej Szpitala [www.szpitalgolub.pl](http://www.szpitalgolub.pl) umieszcza się informację dotyczącą terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków. Wiadomość ta jest także dostępna na tablicy ogłoszeń znajdującej się w głównym holu Szpitala.
6. W przypadku złożenia skargi bądź wniosku w formie ustnej przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, zgodnie z wzorem stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszej Procedury.
7. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku zawiera informację o dacie, godzinie przyjęcia skargi lub wniosku, nazwę siedzibę komórki lub jednostki organizacyjnej Szpitala, imię nazwisko wraz z adresem osoby zgłaszającej, opis treści skargi lub wniosku, oraz podpisy osoby przyjmującej i wnoszącej skargę lub wniosek.
8. Jeżeli osoba wnosząca skargę lub wniosek żąda potwierdzenia, osoba przyjmująca potwierdza jego złożenie.
9. Wnioski i skargi wnoszone ustnie do protokołu są załatwiane w trybie postępowania dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
10. Skargi i wnioski wnoszone bezpośrednio do Kierowników jednostek lub komórek organizacyjnych Szpitala podlegają zgłoszeniu do Sekretariatu, który przekazuje je niezwłocznie do Koordynatora Kontroli Zarządczej i Jakości. Informacja o wpłynięciu wniosku lub skargi musi być dokonana niezwłocznie, zaś wraz z nią Kierownik jednostki lub komórki organizacyjnej jest zobowiązany do przedłożenia w
11. Osoby wnoszące skargi bądź wnioski mogą być przyjęte przez Prezesa Zarządu lub Zastępcę Dyrektora ds. Medycznych w kwestiach objętych przedmiotem skargi lub wniosku, wyłącznie po uprzednim złożeniu wniosku co do przeprowadzenia takiego spotkania oraz uzgodnieniu terminu przyjęcia.
12. Rejestr skarg i wniosków prowadzi osoba wyznaczona przez Prezesa Zarządu tj. Koordynatora Kontroli Zarządczej i Jakości.
13. Osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Szpitala są: Prezes Zarządu (w zakresie wszelkich spraw i wniosków dotyczących działalności Szpitala) lub Zastępca Dyrektora ds. Medycznych (w zakresie wniosków i skarg związanych z działalnością medyczną, jak również innych kwestiach o ile zostały one mu przekazane przez Prezesa Zarządu).
14. Prezes Zarządu lub osoba przez niego upoważniona może wezwać Kierownika jednostki lub komórki organizacyjnej, której skarga dotyczy do przedłożenia szczegółowych wyjaśnień związanych z okolicznościami, które są podstawą jej wniesienia, wraz z przedstawieniem wymaganych dokumentów dla potrzeb przeprowadzenia oceny kwestii poruszonych w skardze lub wniosku.
15. Nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w Szpitalu sprawuje Prezes Zarządu, za pośrednictwem Koordynatora Kontroli Zarządczej i Jakości, która zajmuje się wszelkimi praktycznymi aspektami wyjaśnienia okoliczności faktycznych przedstawionych na łamach skargi.

#### **IV. Zasady rozpatrywania skarg i wniosków – opis postępowania**

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy), oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia, przy czym w przypadku skarg wniesionych drogą elektroniczną wystarczające jest dysponowanie przez Szpital adresem poczty elektronicznej, z którego pochodzi skarga, na który to udziela się odpowiedzi. W przypadku konieczności pozyskania dodatkowych informacji lub danych wzywa się wnioskodawcę lub skarżącego do ich przedłożenia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez ich rozpoznania.



Szpital Powiatowy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
ul. Doktora Jerzego Gerarda Koppa 1E, 87-400 Golub-Dobrzyń  
tel. 56 683 22 91 fax. 56 683 22 05  
[www.szpitalgolub.pl](http://www.szpitalgolub.pl) e-mail [sekretariat@szpitalgolub.pl](mailto:sekretariat@szpitalgolub.pl)

**Załącznik Nr 1** – do Procedury nr 1 Zasady postępowania w zakresie rozpatrywania skarg oraz wniosków związanych z działalnością Szpitala

### PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU

Golub-Dobrzyń, dn. \_\_\_\_\_, godz: \_\_\_\_\_

Miejsce przyjęcia skargi/wniosku:

\_\_\_\_\_  
(siedziba i nazwa komórki/jednostki organizacyjnej Szpitala)

Dane składającego skargę: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### TREŚĆ SKARGI / WNIOSKU

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
składający skargę/wniosek

\_\_\_\_\_  
przyjmujący skargę/wniosek