

ZARZĄDZENIE Nr 1/2020
Dyrektora Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej
w Jabłonie
z dnia 11 marca 2020 roku

w sprawie wprowadzenia instrukcji rozpatrywania skarg

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256) oraz ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznik Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1127 z późn. zm.), zarządza się co następuje:

§ 1

Wprowadza się instrukcję „Rozpatrywanie skarg” stanowiącą załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zakresem instrukcji objęci są wszyscy pracownicy Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej w Jabłonie

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR

Iwona Michalska

.....
Podpis Dyrektora

DOKUMENTACJA SYSTEMU JAKOŚCI SZPZOZ W JABŁONNIE			
SZPZOZ W JABŁONNIE UL. PARKOWA 21 05 – 110 JABŁONNA		STANDARD	PP 5
ROZPATRYWANIE SKARG			
DATA WYDANIA	01.03.2020	DATA OBOWIĄZYWANIA	15.03.2020
WYDANIE	I	LICZBA STRON	9
SPORZĄDZIŁ	PEŁNOMOCNIK DS. JAKOŚCI ANDRZEJ PEŃSKO	ZATWIERDZIŁA	DYREKTOR IWONA MICHALSKA
PODPIS		PODPIS	

L.P.	DATA	OPIS ZMIANY	OSOBA WPROWADZAJĄCA ZMIANĘ

1. Cel

Celem instrukcji jest ustalenie zasad postępowania w przypadku reklamacji i skarg klientów.

2. Zakres stosowania

2.1 Zakres podmiotowy

Zakresem instrukcji objęci są wszyscy pracownicy SZPZOZ w Jabłonie

2.2 Zakres przedmiotowy

Zakresem instrukcji objęte są działania związane z:

- Przyjęciem zgłoszenia reklamacji lub skargi
- Rozpatrzeniem reklamacji lub skargi
- Postępowaniem odwoławczym po odrzuceniu reklamacji lub skargi

3. Definicje

Reklamacja - ustne albo pisemne wniesienie zastrzeżeń przez klienta dotyczących nie osiągnięcia zamierzonego celu, w jakim usługa była wykonywana.

Skarga - ustne albo pisemne zgłoszenie uwag przez klienta dotyczących sposobu wykonania usługi.

4. Odpowiedzialność

Pełnomocnik ds. jakości odpowiada za:

- analizę skarg/reklamacji

Z-ca Dyrektora ds. lecznictwa i Pielęgniarka koordynująca odpowiadają za:

- rozpatrywanie reklamacji i skarg

Dyrektor SZPZOZ w Jabłonie odpowiada za:

- wskazanie osób do rozpatrzenia danej skargi
- rozpatrywanie odwołań pacjenta/klienta od wyniku rozpatrzenia skargi
- rejestr skarg
- gromadzenie dokumentacji związanej z postępowaniem wyjaśniającym
- przebieg rozpatrywania skargi/reklamacji

Sekretarki medyczne i pielęgniarki odpowiadają za:

- przyjmowanie skargi/reklamacji otrzymaną drogą pocztową
- przekazanie skargi/reklamacji *Dyrektorowi SZPZOZ*
- wysłanie odpowiedzi na skargę/reklamację klientowi przygotowanej przez wskazaną osobę
- odbierane skargi/reklamacje drogą e-mailową i telefoniczną
- tworzenie notatek ze skarg/reklamacji
- udostępnienie klientom Formularza skargi/reklamacji

Pracownicy odpowiadają za:

- kierowanie klientów chcących złożyć skargę/reklamację do Dyrektora SZPZOZ.

5. Opis postępowania

5.1 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie ustnej

- Pacjent, który chce złożyć skargę/reklamację powinien być skierowany Dyrektora SZPZOZ.
- *Dyrektor SZPZOZ* decyduje o dalszym postępowaniu związanym z rozpatrzeniem danej skargi/reklamacji.

5.2 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie pisemnej na miejscu (w Przychodni)

- Klient/pacjent może złożyć skargę/reklamację w formie pisemnej.
- Formularze pomagające napisanie skargi/reklamacji znajdują się w Rejestracji, gdzie należy pokierować zainteresowanego.
- W każdym przypadku, osoba odbierająca skargę, musi wysłuchać skarżącego oraz zapewnić o sprawnym rozpatrzeniu skargi. W żadnym przypadku, bez rozpoznania skargi, nie należy kwestionować jej zasadności. Nie należy używać zwrotów „ *To niemożliwe....*”, „*Proszę się uspokoić....*”.
- Uprzejmość okazywana skarżącemu nie oznacza uznania skargi za zasadną.
- Osoba odbierająca reklamację lub skargę, na życzenie klienta, kwituje jej odbiór podpisem na kopii skargi/reklamacji.
- W każdym przypadku zgłoszenia reklamacji lub skargi o fakcie ich wniesienia *rejestratorka* niezwłocznie informuje *Dyrektora SZPZOZ*.
- *Dyrektor SZPZOZ* kieruje dalszym postępowaniem dotyczącym rozpatrzenia skargi/reklamacji.

5.3 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie pisemnej, którą dostarczono pocztą

- Skargi/reklamacje przychodzące pocztą są odbierane przez Sekretarkę medyczną/Pielęgniarkę.
- Sekretarka medyczna/Pielęgniarka oddaje pismo *Dyrektorowi SZPZOZ*.
- *Dyrektorowi SZPZOZ* decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Przygotowaną na piśmie odpowiedź, Sekretarka medyczna/Pielęgniarka kopiuje w 2 egzemplarzach.
- Oryginał odpowiedzi Sekretarka medyczna/Pielęgniarka wysyła skarżącemu pocztą jako przesyłkę poleconą,
- Drugą kopię skarg/reklamacji Sekretarka medyczna/Pielęgniarka, oddaje *Dyrektorowi SZPZOZ*, który przechowuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi/reklamacji.

5.4 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie elektronicznej

- Klient/pacjent może przysłać skargę/reklamację drogą elektroniczną.
- Informacje przychodzące tą drogą odbiera *Sekretarka medyczna*, a *zgłaszane drogą WWW – Dyrektor SZPZOZ*.
- *Sekretarka medyczna* przesyła również drogą mailową skargę/reklamację *Dyrektorowi SZPZOZ*.
- *Dyrektor SZPZOZ* decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Po rozpatrzeniu danej skargi/reklamacji klient/pacjent otrzymuje odpowiedź drogą elektroniczną lub pocztą.
- *Dyrektor SZPZOZ* rejestruje skargę w prowadzonym Rejestrze skarg.
- *Dyrektor SZPZOZ* przechowuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi.

5.5 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie telefonicznej

- Informacje przychodzące tą drogą odbiera *Sekretarka medyczna/pielęgniarka*.
- *Sekretarka medyczna/pielęgniarka* po wysłuchaniu problemu informuje klienta/pacjenta, że skarga będzie rozpatrzona przez *Dyrektora SZPZOZ* i że

klient/pacjent dostanie informację zwrotną (telefoniczną lub pisemną) od *Dyrektora lub osobę przez niego wyznaczoną*.

- Ze skarg telefonicznych *Sekretarka medyczna/pielęgniarka* robi notatkę (data, imię i nazwisko klienta, opis skargi/reklamacji, numer telefonu klienta).
- Notatkę *Sekretarka medyczna/pielęgniarka* przekazuje *Dyrektorowi SZPZOZ*.
- *Dyrektor SZPZOZ* decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Po rozpatrzeniu danej skargi/reklamacji klient/pacjent otrzymuje odpowiedź drogą telefoniczną lub pocztą.
- *Dyrektor SZPZOZ* rejestruje skargę w prowadzonym Rejestrze skarg.
- *Dyrektor SZPZOZ* przechowuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi.

5.6 Postępowanie wyjaśniające

- Postępowanie wyjaśniające w wypadku skarg/reklamacji prowadzi *Pełnomocnik ds. jakości*
- *Pełnomocnik ds. jakości* przekazuje skargi/reklamacje Z-cy Dyrektora ds. lecznictwa lub Pielęgniarce koordynującej
- W wypadku reklamacji lub skargi związanej z niewłaściwym wykonaniem usługi, Z-ca Dyrektora ds. lecznictwa lub Pielęgniarka koordynująca powinni:
 - ✓ Zapoznać się z dokumentacją medyczną pacjenta.
 - ✓ Wysłuchać pacjenta (o ile jest to możliwe).
 - ✓ Przeprowadzić postępowanie wyjaśniające uwzględniające rozmowę z pracownikami.
 - ✓ Pracownik może złożyć wyjaśnienie na piśmie.
 - ✓ Podjąć decyzję odnośnie zasadności reklamacji lub skargi.
 - ✓ Uzgodnić z pacjentem sposób zadośćuczynienia w wypadku uznania reklamacji lub skargi za zasadną.
 - ✓ Ustalić z pacjentem konieczność sporządzenia odpowiedzi pisemnej na reklamację lub skargę i w wypadku takiego oczekiwania ze strony pacjenta, sporządzić odpowiedź.
 - ✓ Przekazać *Pełnomocnikowi ds. jakości* całość dokumentacji do dalszego postępowania (np. wysłania odpowiedzi, założenia Karty niezgodności itp.)
- W wypadku skargi związanej z niewłaściwym zachowaniem się personelu *Przychodni*, Z-ca Dyrektora ds. lecznictwa lub Pielęgniarka koordynująca powinni:
 - ✓ Wysłuchać pacjenta/klienta (o ile jest to możliwe).
 - ✓ Przeprowadzić postępowanie wyjaśniające uwzględniające rozmowę z pracownikami.
 - ✓ Pracownik może wyjaśnienie złożyć na piśmie.
 - ✓ Podjąć decyzję odnośnie zasadności skargi.
 - ✓ Uzgodnić z pacjentem/klientem sposób zadośćuczynienia w wypadku uznania skargi za zasadną.
 - ✓ Ustalić z pacjentem/klientem konieczność sporządzenia odpowiedzi pisemnej na skargę i w wypadku takiego oczekiwania ze strony pacjenta, sporządzić odpowiedź.
 - ✓ Poinformować pacjenta/klienta i pracownika o sposobie rozpatrzenia reklamacji lub skargi.
 - ✓ Przekazać *Pełnomocnikowi ds. jakości* całość dokumentacji do dalszego postępowania (np. wysłania odpowiedzi, założenia Karty niezgodności itp.)

- Czas rozpatrywania reklamacji lub skargi nie powinien przekroczyć 14 dni.
- W wypadku zaistnienia okoliczności niepozwalających na rozpatrzenie reklamacji lub skargi w przewidzianym terminie, *Pełnomocnik ds. jakości* informuje pacjenta o tym fakcie telefonicznie lub pisemnie.
- W każdym przypadku obowiązuje ustalenie i podanie pacjentowi/klientowi terminu rozpatrzenia reklamacji lub skargi.

5.7 Postępowanie odwoławcze

- Pacjentowi przysługuje odwołanie od wyniku rozpatrzenia skargi. Odwołania składane są pisemnie do *Dyrektora SZPZOZ*.
- Postępowanie odwoławcze prowadzone jest wyłącznie w formie pisemnej.
- Postępowanie odwoławcze w wypadku skargi nie powinno trwać dłużej niż 14 dni. W wypadku przekroczenia tego terminu pacjent/klient o przyczynach zwłoki informowany jest pisemnie przez *Dyrektora SZPZOZ*.
- Decyzja *Dyrektora SZPZOZ*, podejmowana w wyniku odwoławczego postępowania wyjaśniającego, kończy postępowanie na terenie Przychodni
- W odpowiedzi kierowanej przez *Dyrektora SZPZOZ* do osoby skarżącej, zawarte są informacje dotyczące podjętej decyzji oraz przysługującej skarżącemu drodze odwołania do Izb Lekarskich lub Sądu.

5.8 Przechowywanie dokumentacji skarg/reklamacji

- Dokumentację (oryginały) związaną z postępowaniem wyjaśniającym skargę/reklamację gromadzi *Dyrektor SZPZOZ*.
- *Dyrektora SZPZOZ* gromadzi dokumentację w opisanym segregatorze.
- *Dyrektora SZPZOZ* prowadzi Rejestr skarg/reklamacji.
- Dokumentacja ta jest przechowywana przez okres 20 lat.

6. Załączniki

Załącznik nr 1 - Formularz zgłoszenia skargi

Załącznik nr 2 - Rodzaje skarg

SCHEMAT - Rodzaje skarg

