

**PROTOKÓŁ**  
KONTROLI PRAWIDŁOWOŚCI PRZYJMOWANIA,  
ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA PRZEZ  
SAMODZIELNY PUBLICZNY SZPITAL KLINICZNY NR 2 PAM W SZCZECINIE  
SKARG I WNIOSKÓW WNIESIONYCH W 2008 R.

# KONTROLA PRAWIDŁOWOŚCI PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA PRZEZ SAMODZIELNY PUBLICZNY SZPITAL KLINICZNY NR 2 PAM W SZCZECINIE SKARG I WNIOSKÓW WNIESIONYCH W 2008 R.

Jednostka kontrolowana:  
Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 2 PAM w Szczecinie

Termin przeprowadzania kontroli:  
od 16.03.2009 do 25.03.2009 r.

## 1. PODSTAWA PRAWNA

- Ustawa z dnia 30 sierpnia 1991 r. o zakładach opieki zdrowotnej (art. 67 Dz. U z 2007 r. Nr 14, poz. 89 ze zm.)
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami.)
- Zarządzenie Nr 17/2009 Rektora Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 12.03.2009 r.<sup>1</sup>
- Zarządzenie Nr 18/2009 Rektora Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 16 marca 2009 r.<sup>2</sup>
- Zarządzenie nr 109/2005 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 25 sierpnia 2005 r.<sup>3</sup>  
Zarządzenie powyższe wprowadza następujące procedury dotyczące skarg składanych przez pacjentów i inne osoby korzystające z usług SPSK-2
  - Procedura postępowania ze skargami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej (załącznik nr 1)<sup>4</sup>
  - Procedura postępowania ze skargami ustnymi wpływającymi z zewnątrz (załącznik nr 2)<sup>5</sup>
  - Procedura postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń (załącznik nr 3)<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Zarządzenie Nr 17/2009 Rektora Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 12.03.2009 r.

<sup>2</sup> Zarządzenie Nr 18/2009 Rektora Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 16 marca 2009 r.

<sup>3</sup> Zarządzenie nr 109/2005 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 25 sierpnia 2005 r.

<sup>4</sup> Procedura postępowania ze skargami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej – załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 109/2005 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 25 sierpnia 2005 r.

<sup>5</sup> Procedura postępowania ze skargami ustnymi wpływającymi z zewnątrz – załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 109/2005 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 25 sierpnia 2005 r.

<sup>6</sup> Procedura postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń – załącznik nr 3 do Zarządzenia nr 109/2005 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie z dnia 25 sierpnia 2005 r.



- Zarządzenia Dyrektora SPSK Nr 2 PAM Nr 48/2005 z dnia 7 kwietnia 2005 w sprawie ustalenia nowego brzmienia Instrukcji Kancelaryjnej, oraz Zarządzenia Dyrektora SPSK Nr 2 PAM Nr 91/2005 z dnia 1 sierpnia 2005 w sprawie zmiany Instrukcji Kancelaryjnej

Kontrolę przeprowadziła:

mgr Małgorzata Kosewska – specjalista ds. kontroli wewnętrznej Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie

Okres objęty kontrolą:

od 01.01.2008 r. do 31.12.2008 r.

Ilekoć w nin. protokole użyto sformułowania – skrót:

- „kpa” – oznacza to ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami.),
- „instrukcja kancelaryjna” – oznacza to Instrukcję Kancelaryjną Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie wydaną Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 PAM Nr 48/2005 z dnia 7 kwietnia 2005 w sprawie ustalenia nowego brzmienia Instrukcji Kancelaryjnej, oraz Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 PAM Nr 91/2005 z dnia 1 sierpnia 2005 w sprawie zmiany Instrukcji Kancelaryjnej

## **2. USTALENIA KONTROLI**

Na terenie budynku Dyrekcji Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 PAM w Szczecinie znajduje się pisemna informacja dotycząca przyjmowania pacjentów w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora oraz Rzecznika Praw Pacjenta. Treść ww. informacji zawarta jest w załączniku Nr 14<sup>7</sup> do niniejszego protokołu kontroli.

Wg informacji uzyskanych w Dziale Kadr SPSK Nr 2, pismem DSP/2002<sup>8</sup> Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa z dniem 01.09.2002 ustanowił Panią \_\_\_\_\_ Rzecznikiem Praw Pacjenta. Z powodu rozwiązania umowy z dniem 30.09.2008 z \_\_\_\_\_ Dyrektorem SPSK Nr 2 pismem KP/061/09/2008<sup>9</sup> ustanowił z dniem 01.10.2008 r. Pana \_\_\_\_\_ Rzecznikiem Praw Pacjenta.

Ponadto obowiązek prowadzenia ewidencji skarg i wniosków powierzono Panu \_\_\_\_\_ Inspektor ds. Archiwizacji w Dziale Organizacyjno-Prawnym – Archiwum, co znajduje odbicie w jego zakresie obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności z dnia 17.08.2006 r.<sup>10</sup> w punkcie 7 o treści: „prowadzenie ewidencji skarg i wniosków, opracowywanie projektów pism wewnętrznych i zewnętrznych w zakresie skarg i wniosków zgodnie z obowiązującymi z SPSK-2 procedurami postępowania ze skargami, opracowywanie analizy skarg i wniosków”

<sup>7</sup> Informacja dotycząca przyjmowania pacjentów w sprawach skarg i wniosków podpisana w dniu 10.10.2008 przez Dyrektora SPSK Nr 2

<sup>8</sup> Pismo DSP/2002 z dnia 11.09.2002 Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. I

<sup>9</sup> Pismo KP/061/09/2008 z dnia 30.09.2008 Dyrektora lek. med. Ryszarda Chmurowicza

<sup>10</sup> Zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności \_\_\_\_\_ odpisany w dniu 17.08.2006



Instrukcja Kancelaryjna, zgodnie z § 15 pkt 4 z lewej strony pod treścią pisma imię i nazwisko lub inicjały pracownika przygotowującego treść pisma oraz pkt 5 oryginał i jego kopia powinna ponadto zawierać parafę kierownika komórki merytorycznej (w lewym dolnym rogu pisma)

W wewnętrznych procedurach dotyczących skarg i wniosków brak jest uregulowań dotyczących wniosków. Wg ustnych wyjaśnień Rzecznika Praw pacjenta Procedury stanowiące załącznik do Zarządzenia nr 109/2005 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie odnoszą się nie tylko do skarg, ale również i wniosków.

W poniższej tabeli przedstawiono ilość skarg i wniosków wniesionych w 2008 r. do SPSK Nr 2

	Wg Rejestru Skarg	Wg ustaleń kontrolującej
Skargi i wnioski wpływające z zewnątrz w formie pisemnej	16	19
Skargi i wnioski ustne wpływające z zewnątrz	0	0
Skargi wpisane w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń	3	7

- Różnica, pomiędzy skargami i wnioskami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej wg Rejestru Skarg i wg ustaleń kontrolującej, wynika z zarejestrowania przez Kancelarię Szpitala 3 pism o znamionach skargi, natomiast skarg nie zaewidencjonowano w rejestrze Skarg i Wniosków
- Różnica pomiędzy skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wg Rejestru Skarg i Wg ustaleń Kontrolującej, wynika z następujących powodów:
  - odnotowano 1 wpis skargi w Klinice Chirurgii Szczękowo-Twarzowej
  - odnotowano 3 wpisy skargi w Izbie Przyjęć Kliniki OkulistycznejWW wpisy nie zostały przekazane do Działu Organizacyjno-Prawnego
- Skarga Pana \_\_\_\_\_ została wpisana do Książki Skarg, Wniosków i Życzeń w Izbie Przyjęć Chirurgicznej w dniu 29.11.2008, oraz złożona w dniu 8.12.2008 w Kancelarii SPSK Nr 2

## 2.1 Analiza skarg i wniosków

### Skargi i wnioski wpływające z zewnątrz w formie pisemnej

Wg Procedury postępowania ze skargami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej, w przypadku przyjęcia skargi przez Kancelarię SPSK Nr 2, przekazywana jest ona do Działu Organizacyjno-Prawnego celem nadania numeru sprawie w Rejestrze Skarg. Dział Organizacyjno-Prawny przedkłada skargę Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa lub Dyrektorowi Naczelnemu celem dekretacji, a następnie przekazuje właściwej komórce wskazanej w dekretacji skargę z prośbą o pisemne wyjaśnienie w sprawie zgodnie z dekretacją. Dział Organizacyjno-Prawny przygotowuje projekt odpowiedzi na podstawie przekazanych materiałów i przedkłada go do akceptacji Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa lub Dyrektorowi Naczelnemu. Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa lub Dyrektor Naczelny rozpatruje skargę, akceptując projekt pisma lub korygując jego treść merytoryczną. Wyżej wymienione działania realizowane są w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia skargi. Wg wyjaśnień złożonych pisemnie w dniu



20.03.2009 r.<sup>11</sup>, każdorazowo o pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu skargi decyduje Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa uznając bądź nie uznając skargi. Taka sama procedura postępowania dotyczy załatwiania wniosków składanych przez pacjentów.

Celem zbadania prawidłowości procesu przyjmowania, załatwiania i rozpatrywania skarg i wniosków poddano kontroli akta następujących skarg i wniosków zanolowanych w Rejestrze Skarg Działu Organizacyjno-Prawnego SPSK Nr 2  
W SPSK Nr 2 prowadzony jest rejestr w formie elektronicznej. Strony omawianego rejestru obejmujące zapisy z roku 2008 r. stanowią załącznik do nin. protokołu.<sup>12</sup>  
Dokumentacja skarg i wniosków z 2008 r. przechowywana jest w segregatorze oznaczonym symboliką OP 040 Kat. B-3 „Skargi i wnioski 2008-2009”.

OP/040/03/08

Problematyka skargi:

Mąż pacjentki hospitalizowanej w Klinice Kardiologii, a następnie w Oddziale Anestezjologii, Reanimacji i Intensywnej Terapii z Pododdziałem Ostrych Zatruc zarzucił brak rzetelnego informowania o stanie zdrowia żony w czasie pobytu w Oddziale, odmowę wydania kopii dokumentacji medycznej oraz tryb ustalenia przeniesienia pacjentki do innego szpitala w celu kontynuacji leczenia. Kierownik Kliniki Kardiologii wyjaśnia, że zabieg u pacjentki wykonano czasowo, ale ze względu na ciężki stan pacjentka została przekazana na Oddział Anestezjologii, Reanimacji i Intensywnej Terapii z Pododdziałem Ostrych Zatruc. Kierownik Oddziału Anestezjologii, Reanimacji i Intensywnej Terapii z Pododdziałem Ostrych Zatruc zaprzeczył, wszystkim postawionym zarzutom. Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa prof. Florian Czerwiński wyjaśnił Rzecznikowi Praw Pacjenta NFZ, że podstawą odmowy wydania kopii dokumentacji medycznej był brak upoważnienia do informowania o stanie zdrowia pacjentki w historiach chorób oraz odmowa złożenia stosownego oświadczenia o upoważnieniu przez żonę skarżącego w jakiegokolwiek formie do uzyskania dokumentacji medycznej w przypadku jej zgonu.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo od Rzecznika Praw Pacjenta z Narodowego Funduszu Zdrowia w Szczecinie z dnia 27 lutego o numerze RPP-051-62-bm/08 informujące o złożeniu przez pana skargi dotyczącej oceny sposobu i zasadności leczenia podjętego wobec żony. Data wpływu 29.02.2008
2. Skarga. Data wpływu 29.02.2008 (załącznik do pisma z punktu 1)
3. Pismo z dnia 07.03.2008 z Kliniki Kardiologii do Dyrektora SPSK Nr 2 w sprawie pobytu pacjentki w tejże Klinice
4. Pismo wyjaśniające z dnia 20.03.2008 r. dr n. med. do Dyrektora SPSK Nr 2 dotyczące skargi
5. Pismo ponaglące od Rzecznika Praw Pacjenta z Narodowego Funduszu Zdrowia w Szczecinie z dnia 18.03.2008 o numerze RPP-051-62-bm/08 z prośbą o rozpatrzenie sprawy w terminie do 21.03.2008
6. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. Floriana Czerwińskiego odpowiadające Rzecznikowi Praw Pacjenta w sprawie złożonej skargi. Odpowiedź została wysłana 21.03.2008 faxem, natomiast została przekazana do wysyłki do Kancelarii Ogólnej w dniu 25.03.2008.

Tryb postępowania został zachowany

<sup>11</sup> Pismo OP/0503/02/09 z dnia 20.03.2009 r. Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. Floriana Czerwińskiego – roczna analiza skarg za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2008 roku.

<sup>12</sup> Rejestr skarg pisemnych – 2008 rok



Zachowano termin załatwienia wynikający z kpa.

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. Brak pieczętki z datą wpływu oraz l.dz. Kancelarii Ogólnej zgodnie z § 8 pkt 2 Instrukcji Kancelaryjnej w pismach z punktów 1 i 5
- b. Na kopii pisma z punktu 4 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skarga została uznana za niezasadną**

OP/040/04/08

Problematyka skargi:

Odmowa (wg skarżącego) udzielenia świadczenia medycznego w Izbie Przyjęć Chirurgicznej przez lekarza dyżurnego Kliniki Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii. Skarżący w piśmie twierdził, iż dwukrotnie (1 oraz 8 kwietnia) usiłował dostać się do lekarza dyżurnego. W wyniku podjętej interwencji, nawiązano kontakt telefoniczny i uzgodniono termin badania diagnostycznego, co w pełni usatysfakcjonowało skarżącego.

W aktach skargi znajduje się:

1. Skarga Pana \_\_\_\_\_ z dnia 09.04.2008 r. Data wpływu 14.04.2008, l.dz. 1518. Przedmiotem skargi jest odmowa udzielenia świadczenia zdrowotnego w Klinice Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii.

Dyrektor w dniu 14.04.2008 zadekretował pismo do Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa. W dniu 15.05.2008 zadekretował pismo do Kierownika Kliniki Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii. Wg wyjaśnień pana \_\_\_\_\_ zadekretował pismo w dniu 15.04.2008, na piśmie wystąpił błąd, a sprawa została załatwiona w dniu 15.04.2008.

Na piśmie widnieje odręczna notatka Rzecznika Praw Pacjenta na temat załatwienia sprawy. „Pacjent został zdiagnozowany w Klinice Chirurgii Naczyniowej u prof. \_\_\_\_\_ jest usatysfakcjonowany”

Zgodnie z Procedurą postępowania ze skargami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005, pkt 4 i 5, odpowiedzi na skargi powinny być sporządzone w formie pisemnej.

**Skarga została uznana za zasadną**

OP/040/05/08

Problematyka skargi

Skarżąca zarzuciła sekretarce Kliniki Chorób Skórných i Wenerycznych złamanie tajemnicy lekarskiej poprzez rzekome informowanie wspólnym sąsiadom (skarżąca i sekretarka zamieszkują pod tym samym adresem) o stanie zdrowia i przebytych chorobach. Zarzuty nie zostały potwierdzone, gdyż pacjentka nie była hospitalizowana w ostatnich latach w Klinice.



W aktach skargi znajdują się:

1. Skarga pani \_\_\_\_\_ Data wpływu 07.05.2008, l.dz. 1820. Przedmiotem skargi jest naruszenie wg skarżącej tajemnicy lekarskiej przez Sekretarkę Kliniki Chorób Skórnych i Wenerycznych.
2. Pismo wyjaśniające z dnia 26.05.2008 Kierownika Klinice Chorób Skórnych i Wenerycznych do Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. \_\_\_\_\_ dotyczące skargi Pani \_\_\_\_\_
3. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. \_\_\_\_\_ odpowiadające skarżącej z dnia 28.05.2008 r.

Zachowano termin załatwienia wynikający z kpa.

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. Na kopii pisma z punktu 3 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo
- c. Brak parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej w piśmie z punktu 3
- d. Brak imienia i nazwiska lub inicjałów pracownika przygotowującego treść pisma z punktu 3 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej

**Skarga została uznana za niezasadną**

OP/040/06/08

Problematyka skargi:

Skarga dotyczyła odmowy udzielenia przez ortoptystkę świadczenia medycznego w Pracowni USG Kliniki Okulistyki, skutkiem czego pacjentka zmuszona była wykonać odpłatne badanie oka poza systemem ubezpieczenia zdrowotnego. W odpowiedzi kierownik Kliniki zaproponowała pacjentce ponowną wizytę w Klinice i osobiste jej przebadanie, wyrażając ubolewanie z powodu zaistniałego incydentu.

W aktach skargi znajdują się:

1. Skarga pani \_\_\_\_\_ z dnia 12.05.2008. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 15.05.2008. l.dz. 1975
2. Pismo od p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia \_\_\_\_\_ z dnia 19.05.2008 r. o numerze RPP-051-121-bm/08 dotyczące skargi pani \_\_\_\_\_ (do pisma została dołączona skarga oraz skierowanie do pracowni USG wydane przez Portowy Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej, Poradnia Okulistyczna, ul. Energetyków 2 w Szczecinie). Przedmiotem skargi jest odmowa udzielenia świadczenia zdrowotnego w Pracowni USG Kliniki Okulistyki przez ortoptystkę. Data wpływu 21.05.2008, l.dz. 2100 (w załączeniu Skarga pani \_\_\_\_\_ z dnia 12.05.2008)
3. Pismo z dnia z dnia 26.05.2008 Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki prof. \_\_\_\_\_ do Dyrektora przeprasające za złą obsługę w Klinice
4. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. \_\_\_\_\_ Pani \_\_\_\_\_ zawierająca w załączeniu treść pisma prof. \_\_\_\_\_ dnia 26.05.2008 r.
5. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. Floriana Czerwińskiego do Pana p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia na pismo RPP-051-121-bm/08 z dnia 19.05.2008 r.



Zachowano termin załatwienia skargi wynikający z kpa.

Nieprawidłowości:

- a. Brak imienia i nazwiska pracownika lub inicjałów przygotowującego treść pism z punktów 4 i 5 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej
  - b. Brak parafy kierownika komórki merytorycznej na pismach z punktów 4 i 5 zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej
2. Na kopiach pism z punktów 4 i 5 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skarga została uznana za zasadną**

OP/040/07/08

Problematyka skargi:

Skarżący sygnalizował trudności w przyjęciu do Kliniki Chirurgii Szczękowo-Twarzowej w celu wykonania zabiegu chirurgicznego. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, iż skarżący w momencie zgłoszenia się do Izby Przyjęć Kliniki Chirurgii Szczękowo-Twarzowej nie posiadał skierowania do szpitala od lekarza rodzinnego. Po perturbacjach związanych z wyznaczeniem terminu przyjęcia, pacjent został przyjęty do Kliniki, w której pobyt w kolejnym już piśmie wyraził w superlatywach.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo pana \_\_\_\_\_ dotyczące prośby o pomoc w uzyskaniu świadczeń w SPSK Nr 2. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 23.05.2008 l.dz. 2116
2. Pismo RPP-442-60-mb/2008 z dnia 30.05.2008 r. od p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia \_\_\_\_\_ dotyczące prośby o pomoc w uzyskaniu świadczeń w SPSK Nr 2 z prośbą o podanie przyczyny zmiany terminu leczenia pacjenta z 19.05.2008 na 02.06.2008. (W załączeniu zostało przesłane pismo zainteresowanego z punktu 1)
3. Pismo z dnia 27.05.2008 Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa Prof. \_\_\_\_\_ do Kierownika Kliniki Chirurgii Szczękowo-Twarzowej prof. \_\_\_\_\_ z prośbą o ustosunkowanie się do przedstawionych w niej zarzutów w skardze Pana \_\_\_\_\_
4. Pismo z dnia 04.06.2008 r. Kierownika Kliniki Chirurgii Szczękowo-Twarzowej do Działu Organizacyjno-Prawnego odpowiadające na skargę Pana \_\_\_\_\_
5. Pismo Pana \_\_\_\_\_ wyjaśniające, że poprzednie pismo nie dotyczyło Ordynatora prof. \_\_\_\_\_, a złej organizacji służby przyjęć. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 16.06.2008 r. (l. dz. 2323)
6. Pismo z dnia 13.06.2008 Kierownika Kliniki Chirurgii Szczękowo-Twarzowej do Dyrektora SPSK Nr 2 wyjaśniające sprawę skarżącego. Jednocześnie przesłał w załączeniu pismo z punktu 5
7. Pismo z dnia 09.06.2008 Dyrektora Naczelnego SPSK Nr 2 do p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia \_\_\_\_\_ załączając pisma prof. \_\_\_\_\_

**Nie została udzielona odpowiedź Panu \_\_\_\_\_ pomimo wpływu pism w dniu 23.05.2008 (l.dz. 2116) oraz 16.06.2008 (l.dz. 2323). Udzielono odpowiedzi jedynie Rzecznikowi Praw Pacjenta NFZ.**



## **Skargę uznano jako zasadną.**

Nieprawidłowości:

- a. Brak pieczętki z datą wpływu i l.dz. do Kancelarii Ogólnej
- b. Brak imienia i nazwiska pracownika lub inicjałów przygotowującego treść pism z punktów 3 i 7 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej
- c. Brak parafy kierownika komórki merytorycznej na pismach z punktów 3 i 7 zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej
- d. Na kopiach pism z punktów 4 i 5 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

OP/040/09/08

Problematyka skargi

Skarga złożona przez Komendanta 109 Szpitala Wojskowego w Szczecinie dotyczyła odmowy przyjęcia do Kliniki Położnictwa i Ginekologii, pacjentki ze wspomnianego Szpitala. Pacjentka zdiagnozowana wstępnie w tym Szpitalu wymagała wg lekarzy 109 Szpitala Wojskowego leczenia w SPSK-2 z uwagi na III stopień referencyjności świadczonych usług medycznych. Jednakże kierownik Kliniki odmówił przyjęcia twierdząc, iż wymagany u pacjentki zabieg nie jest wykonywany w tejże Klinice. Pacjentka została jednak przyjęta do Kliniki po dokonaniu niezbędnych konsultacji z zastępującym kierownika Kliniki Położnictwa i Ginekologii doc. . Kierownik Kliniki Położnictwa i Ginekologii twierdzi, że dotychczas nie było problemów z przyjmowaniem pacjentek wymagających hospitalizacji w Klinice. Dyrektor Naczelny SPSK Nr 2 odpowiedział skarżącej, załączając wyjaśnienia Kierownika Kliniki Położnictwa i Ginekologii PAM.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo Pani – Zastępca Dyrektora ds. Służb Mundurowych Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, z dnia 30.05.2008 znak: WSM-078-03-MG/08 do SPSK Nr 2 z prośbą o wyjaśnienie
2. Kopia pisma Komendanta 109 Szpitala Wojskowego z Przychodnią Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Szczecinie dot. Odmowy przyjęcia pacjentki do Kliniki Położnictwa SPSK Nr 2 w Szczecinie (załącznik do pisma Pani . . . . .)
3. Pismo Kierownika Kliniki Położnictwa i Ginekologii PAM znak PP.062-13W/08 z dnia 03.06.2008 r. będące wyjaśnieniem na ww. skargę (data wpływu do Kancelarii Ogólnej SPSK Nr 2 – 03.06.2008)
4. Odpowiedź (kopia) Dyrektora SPSK Nr 2 lek. Ryszarda Chmurowicza (pismo z dnia 09.06.2008), w której przekazano w załączeniu wyjaśnienia Kierownika Kliniki Położnictwa i Ginekologii PAM

Biorąc pod uwagę datę wpływu pisma z punktu 1 oraz datę sporządzenia pisma z punktu 4 zachowano termin załatwienia wynikający z kpa.

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. Brak daty wpływu pisma w Kancelarii Ogólnej w piśmie z punktu 1
- b. na kopii pisma z punktu 4 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skargę uznano jako niezasadną.**



OP/040/10/08

Problematyka skargi

Skarżący twierdzi, iż pomimo posiadania uprawnień do korzystania świadczeń opieki zdrowotnej poza kolejnością nie mógł otrzymać skierowania do leczenia stacjonarnego w celu wykonania zabiegu operacyjnego i wyznaczenia terminu jego przeprowadzenia. WW trakcie postępowania wyjaśniającego ustalono, że przyczyną odwołania skierowania na zabieg operacyjny było stwierdzone u pacjenta schorzenie układu sercowo-naczyniowego. W związku z powyższym skierowano pacjenta do kontrolnego badania urodynamicznego. Pacjent nie pojawił się od tego momentu w poradni urologicznej.

Pacjent skierowany przez SPSK Nr 2 nie został przyjęty na oddział Kliniki Chirurgii oraz nie wyznaczono mu nowego terminu. Kierownik Kliniki Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii wyjaśnia, że wyznaczane pacjentowi kolejne terminy przyjęcia do Szpitala były przez pacjenta kwestionowane, jako nieodpowiednie argumentując, że chce być leczony tam gdzie pracuje dr. Kierownik Kliniki Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii nie ma wpływu na termin przyjęcia do Kliniki Chirurgii Ogólnej i Onkologicznej. Zaproponowano pacjentowi kolejny termin przyjęcia na 12.03.2009.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo Pani [imię] Rzecznika Praw Pacjenta – Narodowy Fundusz Zdrowia, Zachodniopomorski Oddział Wojewódzki w Szczecinie z dnia 06.06.2008 znak: RPP-442-69-mb/2008 do Dyrektora SPSK Nr 2 z prośbą o wyjaśnienie, data wpływu 17.06.2008
2. Kopia pisma Pana [imię] z dnia 4 czerwca 2008 dotyczące trudności w dostępie do świadczeń zdrowotnych w Przychodni Przyklinicznej (załącznik do pisma z punktu 1)
3. Pismo z dnia 19.06.2008 do Pani dr n. med. [imię] – Kierownika Przychodni Przyklinicznej z prośbą o wyjaśnienie sprawy
4. Pismo Kierownika Przychodni Przyklinicznej PAM z dnia 20.06.2008 będące wyjaśnieniem na skargę Pana [imię]
5. Pismo z dnia 20.06.2008 lekarza prowadzącego Pacjenta [imię] w Poradni Urologicznej wchodzącej w skład Przychodni Przyklinicznej (załącznik do pisma z punktu 4)
6. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. [imię] (pismo z dnia 23.06.2008) do Rzecznika Praw Pacjenta Pani [imię] w załączeniu której przekazano pisma z punktu 4 i 5.
7. Pismo z dnia 30.12.2008 Pana [imię] dotyczące trudności w dostępie do świadczeń zdrowotnych w Klinice Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii – data wpływu w Kancelarii Ogólnej 30.12.2008 (5277)
8. Pismo z dnia 08.01.2009 Pana [imię] dotyczące trudności w dostępie do świadczeń zdrowotnych w Klinice Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii – data wpływu w Kancelarii Ogólnej 09.01.2009 (l.dz. 115)
9. Pismo Prof. dr hab. n. med. [imię] – Kierownika Kliniki Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii PAM z dnia 13.01.2009 do Pana [imię] ze skierowaniem do wiadomości do Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa wyjaśniające zarzuty Pana [imię] w pismach z punktów 7 i 8.
10. Kopia pisma Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. [imię] z dnia 15.01.2009 do Rzecznika Praw Pacjenta Pani [imię] w załączeniu której przekazano pisma Pana [imię] z punktu 7 i 8 oraz pana Prof. [imię] z punktu 9.



**Nie zachowano terminu załatwienia skargi, wynikającego z art. 237 § 1 kpa, ponieważ skarga wpłynęła w dniu 14.02.2008, a do dnia kontroli nie udzielono odpowiedzi na skargę zainteresowanemu.**

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. W piśmie z punktu 2 stanowiącego załącznika do pisma z punktu 1, adresat powołuje się na skargę wniesioną do Szpitala w dniu 14.02.2008, na którą nie otrzymał odpowiedzi. W Dziale Organizacyjno-Prawnym nie zaewidencjonowano ww. skargi, natomiast w Księżce Kancelaryjnej odnotowano wpływ ww. pisma w dniu 15.02.2008 l.dz. 710. Z zapisów w Księżce Kancelaryjnej wynika, że pismo skierowano do Dyrektora Naczelnego (DN), następnie do Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa (DL) i docelowo do Kliniki Chorób Skórnych i Wenerycznych oznaczonych w Rejestrze Pism przychodzących z zewnątrz stanowiącym załącznik nr 2 do Instrukcji Kancelaryjnej jako DW. W przypadku tym nie zastosowano się do § 8 pkt 2 Instrukcji Kancelaryjnej, wg którego Kancelaria powinna skargę skierować bezpośrednio do Działu Organizacyjno-Prawnego, oraz do pkt 2 procedury postępowania ze skargami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005
- b. Brak pieczętki Kancelarii Ogólnej potwierdzającej wpływ pisma z punktu 1, wpisano jedynie numer l.dz. 2341, wpływ 17.06.2008, OP 18.06.2008
- c. na kopii pisma z punktu 4 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo
- d. Brak daty wpływu do Kancelarii Ogólnej i Działu Organizacyjno-Prawnego pisma Kierownika Przychodni Przyklinikcznej z punktu 4
- e. Na kopii pisma z punktu 6 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo
- f. Na piśmie z punktu 9 przekreślono adresata i podkreślono Zastępcę Dyrektora ds. Lecznictwa jako adresata pisma, natomiast brak informacji o wysyłce pisma do Pana
- g. Na kopii pisma z punktu 10 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skargę uznano jako niezasadną.**

OP/040/11/08

Problematyka skargi

Skarga złożona przez matkę nieletniego pacjenta dotyczyła zastrzeżeń do sposobu i jakości udzielonych świadczeń w klinice Okulistyki. Postępowanie wyjaśniające wykazało, że powodem złożonej skargi mogły być nieporozumienia wynikające z zaburzonej komunikacji interpersonalnej. Aby załagodzić zaistniały niemiłe wrażenie, jakie wyniosła matka pacjenta, kierownik Kliniki Okulistyki osobiście nawiązała kontakt w celu dalszej diagnostyki pacjenta.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo Pana [imię] - p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 03.06.2008 znak: RPP-051-130-bm/2008 do Dyrektora SPSK Nr 2 z prośbą o złożenie wyjaśnień w sprawie zastrzeżeń do sposobu i jakości udzielonych synowi Pani [imię], data wpływu do Kancelarii Ogólnej 18.06.2008, l.dz. 2357, do Działu Organizacyjno-Prawnego 19.06.2008 r.
2. Pismo Pani [imię] z dnia 28.05.2008 r. (załącznik do pisma Pana [imię] z punktu 1)



3. Pismo Pana [imię] - p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 24.06.2008 znak: RPP-051-130-as/2008 do Dyrektora SPSK Nr 2 z prośbą o wyjaśnienie w związku z brakiem odpowiedzi na pierwsze pismo z punktu 1
4. Pismo z dnia 25.06.2008 r. Pani dr hab. n. med. Lidii Purczyńskiej z Katedry i Kliniki Okulistyki PAM do Dyrektora SPSK Nr 2 będące wyjaśnieniem na skargę Pani [imię] (data wpływu do Kancelarii Ogólnej 26.06.2008) wraz z potwierdzeniem wysłania faxem w dniu 26.06.2008 do NFZ wyjaśnień
5. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. [imię] (pismo z dnia 27.06.2008) na pismo RPP-051-130-bm/08 Pana [imię] w załączeniu której przekazano pismo lekarza prowadzącego sygnowane przez Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki z punktu 4
6. Pismo Pana [imię] - p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 02.07.2008 znak: RPP-051-130-mb/2008 (data wpływu do Kancelarii Ogólnej 07.07.2008 Idz. 2605) do Dyrektora SPSK Nr 2 informujące o przeanalizowaniu wyjaśnień przez SPSK Nr 2. Analiza ta nie pozwoliła ustalić, czy skarżąca otrzymała od lekarza prowadzącego rzetelne i pełne informacje o możliwości realizacji świadczeń w ramach ubezpieczenia zdrowotnego. W związku z powyższym zobowiązano pracowników szpitala do rzetelnego realizowania warunków umowy i respektowania prawa pacjenta do pełnej i przekazanej w sposób jasny i zrozumiały informacji.
7. Pismo z dnia 09.05.2008 r. Pani Prof. [imię] - Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki do Dyrektora SPSK Nr 2, będące odpowiedzią na pismo Pana [imię] z dnia 02.07.2008 i wyjaśnieniem do skargi Pani [imię] (w załączeniu Karta Informacyjna Krzysztofa Gendek).

**Nie udzielono odpowiedzi na pismo Pana [imię] - p.o. Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 02.07.2008 znak: RPP-051-130-mb/2008 z punktu 6**

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. W piśmie Pani dr hab. n. med. [imię] z punktu 4 brak l.dz. przy pieczęcie Kancelarii Ogólnej
- b. Brak daty przy parafie Zastępcy Dyrektora ds. Ekonomiczno-administracyjnych mgr [imię] w piśmie z punktu 3
- c. Brak potwierdzenia wpływu pisma Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki z punktu 7 do Kancelarii Ogólnej i Działu Organizacyjno-Prawnego SPSK Nr 2. Pismo jest odpowiedzią na pismo z dnia 02.07.2008, natomiast datowane jest 09.05.2008. Jest to pomyłka redakcyjna.
- d. Na kopii pisma z punktu 5 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skargę uznano jako niezasadną.**

OP/040/12/08

Problematyka skargi:

Pacjentka Kliniki Okulistyki poprosiła o podanie informacji o składzie chemicznym wszczepionej soczewki metodą fakoemulsyfikacji, gdyż wg niej wszczepiona dwa lata wcześniej soczewka nie



poprawiła widzenia. Jednakże nie uzyskała takiej informacji, gdyż skład chemiczny wyrobu jest objęty tajemnicą handlową.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo Pani z dnia 10.06.2008 r. do Dyrektora SPSK Nr 2 w sprawie udzielenia informacji na temat składu chemicznego wszczepionej soczewki w Klinice Okulistyki, data wpływu do Kancelarii Ogólnej 10.06.2008 l.dz. 2209
2. Pismo Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki PAM (prawdopodobnie do producenta soczewki) w języku angielskim w sprawie składu chemicznego soczewki z dnia 04.07.2008 r. wysłane faxem 04.07.2008 pod numer 000441273324623
3. Odpowiedź Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki PAM Pani do Dyrektora SPSK Nr 2 na pismo Pani z dnia 10.06.2008. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 16.06.2008 l.dz. 1502
4. Kopia odpowiedzi Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki PAM Pani do Pani na pismo z dnia 10.06.2008
5. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. (pismo z dnia 25.06.2008) do Pani na jej pismo z dnia 10.06.2008, w załączeniu której przekazano wyjaśnienia w przedmiotowej sprawie Kierownika Katedry i Kliniki Okulistyki z punktu 3

Zachowano termin załatwienia wynikający z kpa.

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. Na kopii pisma z punktów 4 i 5 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skargę uznano jako niezasadną.**

OP/040/13/08

Problematyka skargi:

Trudności w dostępie do świadczenia zdrowotnego, jakie podniósł skarżący wynikały z przesunięcia terminów w wykonywaniu zabiegów operacyjnych wyznaczonych znacznie wcześniej w Klinice Chirurgii Transplantacyjnej. Przesunięcie to wystąpiło na skutek wyczerpania limitów na określone procedury medyczne jeszcze z roku 2007 z NFZ. Pacjentowi wyznaczono termin przyjęcia do Kliniki, o którym został powiadomiony telefonicznie.

W aktach skargi znajdują się:

1. Skarga Pana na organizację udzielania świadczeń w trybie kolejki oczekujących na planowe leczenie w oddziale chirurgicznym SPSK Nr 2. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 21.07.2008, l.dz. 2760
2. Pismo z dnia 21.07.2008, znak RPP-442-92-bm/2008 Rzecznika Praw Pacjenta Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ dotyczące skargi Pana z prośbą o wyjaśnienie. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 23.07.2008, l.dz. 2818
3. Skierowanie na Oddział Chirurgiczny z dnia 21.01.2008. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 23.07.2008, l.dz. 2811



4. Pismo wyjaśniające Kierownika Kliniki Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej Prof. dr hab. n. med. do Dyrektora z dnia 29.07.2008 r. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 29.07.2008, l.dz. 1767
5. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 8.08.2008 na skargę do Pana Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 08.08.2008
6. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 8.08.2008 na pismo Rzecznika Praw Pacjenta NFZ z dnia 21.07.2008. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 08.08.2008
7. Pismo z dnia 18.09.2008 Kierownika Kliniki Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej Prof. dr hab. n. med. do Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. informujące o wyznaczeniu terminu zabiegu pacjenta . Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 19.09.2008, l.dz. 2203
8. Pismo z dnia 02.09.2008, znak RPP-442-92-bm/2008 Rzecznika Praw Pacjenta Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ , dotyczące udzielenia informacji , w jaki sposób jest realizowany ustawowy obowiązek wskazywania pacjentowi terminu planowanego leczenia operacyjnego oraz jakie zasady organizacji udzielania świadczeń w trybie kolejki oczekujących stosowane są w SPSK Nr 2. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 03.09.2008, l.dz. 3330
9. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 25.09.2008 na pismo Rzecznika Praw Pacjenta NFZ z dnia 02.09.2008 do Dyrektora Zachodniopomorskiego Oddziału NFZ Julii Jaśkiewicz (załączono odpowiedź Kierownika Kliniki Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej Prof. dr hab. n. med. )

Zachowano termin załatwienia wynikający z kpa.

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. Na kopii pisma z punktu 9 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego
- b. Brak imienia i nazwiska pracownika lub inicjałów przygotowującego treść pism z punktu 5 i 6 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej oraz parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej w pismach z punktu 5, 6 i 9

**Skargę uznano jako zasadną.**

OP/040/14/08

Problematyka skargi:

Skarga, którą złożył mąż pacjentki Kliniki Urologii dotyczyła nieprofesjonalnej opieki pielęgniarskiej skutkującej wytworzeniem się stanu zapalnego przez pozostawienie setonu po operacji chirurgicznej w momencie wypisu pacjentki do domu. Kierownik Kliniki Urologii udzielił winnym tego zdarzenia pielęgniarkom nagany ustnej, a o podjętych krokach wobec zaistniałego niedopełnienia obowiązków, poinformowano także skarżącego.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo Pana z dnia 18.07.2008 w sprawie niedopełnienia obowiązków służbowych w trakcie opieki pielęgniarskiej podczas hospitalizacji w Klinice Urologii. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 21.07.2008, l.dz. 2761



2. Pismo wyjaśniające z dnia 05.08.2008 Pana prof. dr hab. n. med. \_\_\_\_\_ Kierownika Katedry i Kliniki Urologii do Dyrektora SPSK Nr 2 dotyczące skargi Pana \_\_\_\_\_
3. Pismo wyjaśniające z dnia 05.08.2008 Pielęgniarki Oddziałowej Kliniki Urologii do Dyrektora SPSK Nr 2 dotyczące skargi Pana \_\_\_\_\_
4. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. \_\_\_\_\_ z dnia 13.08.2008 do skarżącego. Wysłano wg pieczętki Kancelarii Ogólnej na kopii 13.08.2008 r.

Zachowano termin załatwienia wynikający z kpa.

Nieprawidłowości kancelaryjne i inne:

- a. Na kopii pisma z punktu 4 brak numeru pisma i parafy pracownika wysyłającego pismo
- b. Brak potwierdzenia wpływu pism z punktów 2 i 3 do Kancelarii Ogólnej i Działu Organizacyjno-Prawnego SPSK Nr 2.

**Skargę uznano jako zasadną.**

OP/040/17/08

Problematyka skargi

Skarga pacjentki Kliniki Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej było niewłaściwe wg skarżącej traktowanie podczas jej hospitalizacji, polegające na lekceważeniu zgłaszanych przez pacjentkę uwag o jej dotychczasowym stanie zdrowia i zaleceniach lekarza rodzinnego się w Norwegii. Pacjentka uważała, że pierwszy nieprzyjemny kontakt z lekarzem prowadzącym w Klinice zaowocował późniejszymi chłodnymi relacjami, z wyjątkiem pozostałego personelu medycznego, o którego pracy pacjentka wyraziła dobrą opinię. Pismem Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa pacjentka została przeproszona za złe wrażenie jakie wyniosła z pobytu w Szpitalu.

W aktach skargi znajdują się:

1. Skarga z dnia 28.07.2008 r. Pani \_\_\_\_\_ na niewłaściwy stosunek do pacjentki lekarza w Klinice Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej
2. Pismo wyjaśniające z dnia 20.08.2008 pana dr hab. n. med. \_\_\_\_\_ o do Dyrektora SPSK Nr 2 dotyczące skargi Pani ' \_\_\_\_\_
3. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. \_\_\_\_\_ z dnia 21.08.2008 do Pani \_\_\_\_\_ na skargę

Zachowany termin udzielenia odpowiedzi wynikający z kpa.

Nieprawidłowości:

- a. Brak pieczętki i daty potwierdzających wpływ pisma z punktu 1 do Kancelarii Ogólnej i Działu Organizacyjno-Prawnego SPSK Nr 2.
- b. Brak pieczętki i daty potwierdzających wpływ pisma z punktu 2 do Kancelarii Ogólnej i Działu Organizacyjno-Prawnego SPSK Nr 2.
- c. Na kopii pisma z punktu 3 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo
- d. Brak parafy kierownika komórki merytorycznej na piśmie z punktu 3 zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej



OP/040/18/08

Problematyka skargi:

Anonimowa skarga dotyczyła złych warunków sanitarnych w Klinice Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej o Angiologii w postaci „rozpadających się i dziurawych okien i łóżek, pourywanym kłamek do toalet itd.”. W postępowaniu wyjaśniającym część uwag nie znalazła potwierdzenia, natomiast pozostałe wymienione w skardze mają charakter obiektywny wynikający ze starzejącej się infrastruktury wymagającej ciągłych napraw. W odpowiedzi na pismo Rzecznika Praw Pacjenta Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ I... dotyczące skargi na warunki sanitarno-higieniczne w Oddziale Chirurgii Naczyniowej, poinformowano o działaniach podjętych w powyższej sprawie.

W aktach skargi znajdują się:

1. Pismo z dnia 14.11.2008, znak RPP-442-143-mb/2008 Rzecznika Praw Pacjenta Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ ... dotyczące skargi na warunki sanitarno-higieniczne w Oddziale Chirurgii Naczyniowej, z prośbą o wyjaśnienie. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 19.11.2008 l.dz. 4731
2. Anonimowa skarga (kopia) z dnia 02.11.2008 na złe warunki sanitarno-higieniczne w Klinice Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii (załącznik do pisma z punktu 1)
3. Opinia dotycząca stanu technicznego w Klinice Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii z Samodzielnej Sekcji Technicznej – Główny Energetyk SPSK Nr 2. Pismo nie zostało podpisane.
4. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. ekonomiczno-administracyjnych mgr z dnia 25.11.2008 do Rzecznika Praw Pacjenta Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ ' ... Data wpływu do NFZ 02.12.2008

Zachowany termin udzielenia odpowiedzi wynikający z kpa.

Nieprawidłowości:

- a. Brak podpisu osoby, która sporządziła pismo z punktu 3
- b. Brak potwierdzenia wpływu pisma z punktu 3 do Działu Organizacyjno-Prawnego
- c. Brak imienia i nazwiska lub inicjałów pracownika przygotowującego treść pisma z punktu 4 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej oraz parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej

**Skargę uznano jako niezasadną.**

OP/040/20/08

Problematyka skargi:

Złożona przez pacjentkę Poradni Genetycznej skarga dotyczyła opieszałości w wykonywaniu badań histopatologicznych. Ponieważ przyjęty do badania materiał biologiczny dawał niejednoznaczny obraz mikroskopowy trudny do interpretacji, zdecydowano wykonać powtórne jego badanie, co skutkowało wydłużeniem czasu na wydanie opinii histopatologicznej.

W aktach skargi znajdują się:

1. Kserokopia skargi Pani ... z dnia 28.10.2008 na opieszałość w wykonaniu badania histopatologicznego wraz z potwierdzeniem wysłania do Zakładu Genetyki w dniu 8.11.2008 r.



2. Odpowiedź lekarza Zakładu Genetyki i Patomorfologii z dnia 17.11.2008 do Dyrektora SPSK Nr 2 na skargę Pani Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 27.11.2008
3. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 02.12.2008 do Pani na skargę

Biorąc pod uwagę datę przy parafie Dyrektora Naczelnego w skardze z punktu 1 oraz datę sporządzenia odpowiedzi z punktu 3, termin udzielenia odpowiedzi wynikający z art. 237 § 1 kpa został zachowany.

Nieprawidłowości:

- a. Brak oryginału skargi z punktu 1
- b. Z dekretacji Dyrektora Naczelnego wynika, że pismo zostało skierowane do Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa w dniu 03.11.2008, natomiast brak jest daty wpływu skargi do SPSK Nr 2.
- c. Brak imienia i nazwiska lub inicjałów pracownika przygotowującego treść pisma z punktu 3 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej oraz parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej
- d. Na kopii pisma z punktu 3 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skargę uznano jako niezasadną.**

OP/040/21/08

Problematyka skargi:

Pacjentka w skardze podniosła trudności w uzyskaniu porady ambulatoryjnej w Poradni Chorób Naczyń Przychodni Przyklinicznej polegające na odmowie przyjęcia przez lekarza Poradni. Pacjentka udała się następnie do Izby Przyjęć Chirurgicznej, w której lekarz dyżurny po zbadaniu pacjentki zdecydował o pilnym przyjęciu do Kliniki Chirurgii Naczyniowej, Ogólnej i Angiologii. W trakcie postępowania wyjaśniającego ustalono, że lekarz w Poradni Naczyniowej skierował pacjentkę do Kliniki Chirurgii Naczyniowej, a lekarz dyżurny zdecydował o przyjęciu do Oddziału Chirurgii Naczyniowej w dniu zgłoszenia się pacjentki.

W aktach skargi znajdują się:

1. Skarga Pani z dnia 28.11.2008 r. na trudności w dostępie do świadczeń zdrowotnych w Przychodni Przyklinicznej. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 28.11.2008
2. Pismo wyjaśniające Kierownika Przychodni Przyklinicznej dr n. med. z dnia 31.12.2008 do Dyrektora SPSK Nr 2 dotyczące skargi Pani
3. Odpowiedź (kopia) Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 05.01.2009 do skarżącej.

**Nie zachowano terminu załatwienia skargi, wynikającego z art. 237 § 1 kpa, gdyż skarga wpłynęła w dniu 28.11.2008, a odpowiedź została udzielona w dniu 05.01.2009.**

Nieprawidłowości:

- a. Brak imienia i nazwiska lub inicjałów pracownika przygotowującego treść pisma z punktu 3 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej oraz parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej
- b. Na kopii pisma z punktu 3 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo

**Skargę uznano jako niezasadną.**



OP/040/22/08

Skarga złożona przez pacjenta dotyczyła niewłaściwego stosunku lekarza dyżurnego Izby Przyjęć Chirurgicznej. W trakcie postępowania wyjaśnienia złożyli zarówno wspomniany lekarz, pielęgniarki oraz lekarz koordynujący pracę lekarzy klinik chirurgicznych w Izbie Przyjęć Chirurgicznej. Z analizy złożonych wyjaśnień wynika, iż pomiędzy lekarzem dyżurnym a pacjentem i towarzyszącą jemu rodziną miały miejsce utarczki słowne co do sposobu podjętych czynności diagnostyczno-terapeutycznych. Pisemna polemika, jaka się wywiązała później dotyczyła różnicy w interpretacji zdarzeń. W odpowiedzi na skargę wysłano do Pana [redacted] pismo z prośbą o przyjęcie wyrazów ubolewania z powodu zaistniałego incydentu, załączając wyjaśnienia lekarza dyżurnego Izby Przyjęć Chirurgicznej.

W aktach skargi znajdują się:

1. Skarga Państwa [redacted] z dnia 04.12.2008 na sposób traktowania pacjenta przez chirurga [redacted] skierowana do Dyrektora SPSK Nr 2 oraz Rzecznika Praw Pacjenta SPSK Nr 2. Data wpływu 8.12.2008 l.dz. 5071 wraz z wynikiem badania z dnia 29.11.2008
2. Pismo Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ lek. med. [redacted] z dnia 10.12.2008 znak RPP-442-156-mb/2008 w sprawie sposobu traktowania pacjenta w czasie udzielania świadczeń w Chirurgicznej Izbie Przyjęć
3. Odpowiedź Pana dr n. med. [redacted] z dnia 17.12.2008 na skargę złożoną przez Państwa
4. Wyjaśnienie skargi dotyczącej porady lekarskiej dla pacjenta [redacted] podpisane przez pracowników Chirurgicznej Izby Przyjęć w dniu 15.12.2008
5. Pismo wyjaśniające p.o. Kierownika Chirurgicznej Izby Przyjęć dr hab. [redacted] z dnia 17.12.2008 skierowane do Dyrektora SPSK Nr 2, dotyczące skargi Państwa [redacted] Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 18.12.2008
6. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. [redacted] z dnia 24.12.2008 do Pana [redacted] w załączeniu której przesłano odpowiedź Pana dr n. med. [redacted] z dnia 17.12.2008 skargę złożoną przez Państwa
7. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. [redacted] z dnia 24.12.2008 do Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ lek. med. [redacted] w załączeniu której przesłano odpowiedź Pana dr n. med. [redacted] z dnia 17.12.2008 skargę złożoną przez Państwa
8. Odpowiedź Pana [redacted] z dnia 6.01.2009 na pismo Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. [redacted] z dnia 24.12.2008 (pismo z punktu 6) informujące, że zainteresowany nie otrzymał pełnej odpowiedzi na skargę
9. Pismo Kierownika Kliniki Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej prof. dr hab. n. med. [redacted] z dnia 14.01.2009 odpowiadające skarżącemu [redacted] na pismo z dnia 06.01.2009. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 15.01.2009
10. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. [redacted] z dnia 30.01.2009 do Pana [redacted] na pismo z dnia 06.01.2009. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 20.02.2009

Jednocześnie w wyniku kontroli ustalono, że Skarga Pana [redacted] została wpisana do Książki Skarg, Wniosków i Życzeń w Izbie Przyjęć Chirurgicznej w dniu 29.11.2008.

Zachowany termin udzielenia odpowiedzi wynikający z kpa.



Nieprawidłowości:

- a. Brak parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej w pismach z punktów 6, 7 i 10
- b. Na pismach z punktów 6, 7 i 10 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo
- c. Brak imienia i nazwiska lub inicjałów pracownika przygotowującego treść pism z punktów 7 i 10 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej
- d. Brak pieczętki oraz l.dz. Kancelarii Ogólnej zgodnie z § 8 pkt 2 Instrukcji Kancelaryjnej

**Skargę uznano jako niezasadną.**

### **Skargi i wnioski ustne wpływające z zewnątrz**

Wg ustnych wyjaśnień Rzecznika Praw Pacjenta Procedury stanowiące załącznik do Zarządzenia nr 109/2005 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpitala Klinicznego Nr 2 Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie odnoszą się nie tylko do skarg ale i wniosków.

Zgodnie z Procedurą postępowania ze skargami ustnymi wpływającymi z zewnątrz, skargi w formie ustnej przyjmuje Rzecznik Praw Pacjenta w poniedziałki i wtorki oraz w czwartki i piątki w godzinach od 11.00 do 12.00 oraz telefonicznie pod numerem 466-10-52. Skargi przyjmowane są również przez pracownika SPSK Nr 2 w każdą środę w godzinach od 15.00 do 17.00 w pokoju nr 14 budynku Dyrekcji. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmuje także Dyrektor Naczelny we wtorki w godzinach od 11.00 do 12.00 oraz w czwartki w godzinach od 14.00 do 15.00. Dyrektor przekazuje sprawę Rzecznikowi lub bezpośrednio wyjaśnia sprawę u kierownika jednostki, której dotyczy skarga. Z przyjęcia skargi ustnej lub telefonicznej sporządza się notatkę służbową, którą przekazuje się do Działu Organizacyjno-Prawnego celem zarejestrowania w ewidencji skarg. W przypadku skarg nie rozpatrzonych, sprawa jest przekazywana do Rzecznika Praw Pacjenta, który wyjaśnia sprawę bezpośrednio u kierownika komórki organizacyjnej, której działania skarga dotyczy. Rzecznik po uzyskaniu wyjaśnień rozpatruje skargę i udziela odpowiedzi lub w przypadku żądania pisemnej odpowiedzi, przygotowuje merytoryczną treść pisemnej odpowiedzi, a następnie przekazuje do Działu Organizacyjno-Prawnego. Odpowiedź do adresata skargi akceptuje Dyrektor lub jego zastępca.

Kontrolująca otrzymała wyjaśnienia od Rzecznika Praw Pacjenta że pkt 1 procedury postępowania ze skargami ustnymi wpływającymi z zewnątrz, wg którego Rzecznik Praw Pacjenta przyjmuje skargi ustne w każdą środę w godzinach od 15.00 do 17.00, nie miał zastosowania w 2008 r.

Wg ustnych wyjaśnień Rzecznika Praw Pacjenta dnia 24.03.2009 r., w 2008 r. nie odnotowano wpływu skarg i wniosków ustnych. Jednocześnie poinformowano kontrolującą, że do Pani Rzecznika Praw Pacjenta w okresie 01.09.2002 – 30.09.2008 również w 2008 r. nie wpłynęły skargi i wnioski.

### **Skargi wpisane w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń**

Wg pkt 4 procedury postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005, Rzecznik Praw Pacjenta dokonuje raz w miesiącu przeglądu wpisów do ksiąg skarg i wniosków, co potwierdza miesięcznym raportem.

**W 2008 r. brak jest ww. raportów.**



Książki Skarg, Wniosków i Życzeń znajdują się w Klinikach/Oddziałach Szpitala, Izbach Przyjęć i Poradniach Szpitala. Dystrybucją książek na poszczególne Kliniki, Oddziały, Poradnie Szpitala zajmuje się Rzecznik Praw Pacjenta. Za codzienną weryfikację wpisów odpowiedzialna jest Pielęgniarka Oddziałowa; która rozpatruje skargę zg z zakresem kompetencji lub przekazuje ją do kierownika Kliniki / Oddziału, Poradni lub Rzecznika Praw Pacjenta. Podstawową formą odpowiedzi na skargę lub wniosek jest forma pisemna. Treść merytoryczna przekazywana jest do Działu Organizacyjno-Prawnego w terminie 7 dni od daty wpływu skargi. Dział Organizacyjno-Prawny sporządza projekt odpowiedzi i przekazuje do Dyrektora lub jego zastępcy ds. leczenia. Po uzyskaniu akceptacji pismo wysyła się skarżącemu w terminie maksymalnie 30 dni od daty wpływu skargi.

W Rejestrze Skarg Działu Organizacyjno-Prawnego odnotowano 3 skargi wpisane do Książki skarg i wniosków:

OP/040/15/08

Problematyka skargi

Niewłaściwy (niegrzeczny) wg skarżącego Mieczysława Maliszewskiego stosunek do pacjenta rejestratorek w Przychodni Przyklinicznej. Kierownik Przychodni Przyklinicznej w piśmie wyjaśniającym poinformowała o pouczeniu personelu o „właściwym, w tym grzecznym i kompetentnym sposobie rejestrowania pacjentów do lekarzy”. Wystosowano odpowiedź do Pana Mieczysława Maliszewskiego i dwukrotnie próbowano dostarczyć skarżącemu, jednak bezskutecznie. W dokumentacji skargi znajdują się dwie koperty zwrotne (nie podjęto w terminie).

W aktach skargi znajdują się:

1. Kserokopia skargi Pana \_\_\_\_\_ wpisanej do Książki skarg i wniosków Przychodni Przyklinicznej w dniu 24.07.2008 na niewłaściwy stosunek do pacjenta w Przychodni Przyklinicznej
2. Pismo Kierownika Przychodni Przyklinicznej dr n. med. \_\_\_\_\_, z dnia 30.07.2008 do Pana \_\_\_\_\_
3. Odpowiedź (kopia) Dyrektora SPSK Nr 2 do skarżącego z dnia 5.08.2008 r. Wpływ do Kancelarii Ogólnej 05.08.2008
4. Dwie koperty zwrotne adresowane do Pana \_\_\_\_\_ . Listów nie podjęto w terminie. Pierwszy list nadano 05.08.2008, drugi list nadano 25.08.2008

Zachowano termin załatwienia sprawy wynikający z kpa.

Nieprawidłowości:

- a. Brak nadania sprawy w pismach z punktów 1 i 2 zgodnie z § 12 pkt 1 Instrukcji Kancelaryjnej
- b. Brak daty wpływu skargi do Działu Organizacyjno-Prawnego z Przychodni Przyklinicznej
- c. Brak imienia i nazwiska pracownika lub inicjałów przygotowującego treść pisma zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej oraz parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej

**Skargę uznano jako zasadną.**



OP/040/16/08

Problematyka skargi

Kwestią sporną było rejestrowanie pacjentów „hurtem” do Poradni Dermatologicznej, jak to zostało określone w skardze.

Kierownik Przychodni Przyklinicznej w piśmie wyjaśniającym poinformowała, że powodem nieporozumień był brak systemu komputerowego oraz specyficzna procedura badań w Poradni Dermatologicznej, wydłużająca czas oczekiwania na przyjęcie przez lekarza. W dniu 5.08.2008 wystosowano odpowiedź do skarżącej, wyjaśniającą, że dłuższe oczekiwanie na wizytę do lekarza specjalisty jest nieuniknione, gdyż jest spowodowane dłuższym i trudnym do przewidzenia czasem wykonywania badania lekarskiego u niektórych pacjentów oraz okresowo dużą liczbą przyjmowanych pacjentów.

W aktach skargi znajdują się:

1. Kserokopia skargi Pani [imię] wpisanej do Książki skarg i wniosków Przychodni Przyklinicznej w dniu 11.07.2008 na trudności w dostępie do świadczeń zdrowotnych w Przychodni Przyklinicznej
2. Pismo Kierownika Przychodni Przyklinicznej dr n. med. [imię] z dnia 30.07.2008 do Pani [imię]
3. Odpowiedź (kopia) Dyrektora SPSK Nr 2 do skarżącej z dnia 5.08.2008 r. Wpływ do Kancelarii Ogólnej 05.08.2008

Zachowano termin załatwienia wynikający z kpa.

Nieprawidłowości:

- a. Brak nadania sprawy w pismach z punktu 1 zgodnie z § 12 pkt 1 Instrukcji Kancelaryjnej
- b. Brak daty wpływu skargi do Działu Organizacyjno-Prawnego z Przychodni Przyklinicznej
- c. Brak imienia i nazwiska lub inicjałów pracownika przygotowującego treść pisma zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej oraz parafy kierownika komórki merytorycznej na piśmie z punktu 3 zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej

**Skargę uznano jako niezasadną.**

OP/040/22/08 – skarga została wpisana do Książki Skarg, Wniosków i Życzeń w Izbie Przyjęć Chirurgicznej w dniu 29.11.2008, oraz złożona w dniu 8.12.2008 w Kancelarii SPSK Nr 2

Skarga złożona przez pacjenta dotyczyła niewłaściwego stosunku lekarza dyżurnego Izby Przyjęć Chirurgicznej. W trakcie postępowania wyjaśnienia złożyli zarówno wspomniany lekarz, pielęgniarki oraz lekarz koordynujący pracę lekarzy klinik chirurgicznych w Izbie Przyjęć Chirurgicznej. Z analizy złożonych wyjaśnień wynika, iż pomiędzy lekarzem dyżurnym a pacjentem i towarzyszącą jemu rodziną miały miejsce utarczki słowne co do sposobu podjętych czynności diagnostyczno-terapeutycznych. Pisemna polemika, jaka się wywiązała później dotyczyła różnicy w interpretacji zdarzeń. W odpowiedzi na skargę wysłano do Pana [imię] pismo z prośbą o przyjęcie wyrazów ubolewania z powodu zaistniałego incydentu, załączając wyjaśnienia lekarza dyżurnego Izby Przyjęć Chirurgicznej.



W aktach skargi znajdują się:

1. Skarga Państwa z dnia 04.12.2008 na sposób traktowania pacjenta przez chirurga skierowana do Dyrektora SPSK Nr 2 oraz Rzecznika Praw Pacjenta SPSK Nr 2. Data wpływu 8.12.2008 l.dz. 5071 wraz z wynikiem badania z dnia 29.11.2008
2. Pismo Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych Zachodniopomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ lek. med. z dnia 10.12.2008 znak RPP-442-156-mb/2008 w sprawie sposobu traktowania pacjenta w czasie udzielania świadczeń w Chirurgicznej Izbie Przyjęć
3. Odpowiedź Pana dr n. med. z dnia 17.12.2008 na skargę złożoną przez Państwa
4. Wyjaśnienie skargi dotyczącej porady lekarskiej dla pacjenta : podpisane przez pracowników Chirurgicznej Izby Przyjęć w dniu 15.12.2008
5. Pismo wyjaśniające p.o. Kierownika Chirurgicznej Izby Przyjęć dr hab. : dnia 17.12.2008 skierowane do Dyrektora SPSK Nr 2, dotyczące skargi Państwa Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 18.12.2008
6. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 24.12.2008 do Pana w załączeniu której przesłano odpowiedź Pana dr n. med. z dnia 17.12.2008 skargę złożoną przez Państwa
7. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 24.12.2008 do Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych Zachodniopomorskiego Oddziału wojewódzkiego NFZ lek. med. w załączeniu której przesłano odpowiedź Pana dr n. med. z dnia 17.12.2008 skargę złożoną przez Państwa
8. Odpowiedź Pana z dnia 6.01.2009 na pismo Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. : dnia 24.12.2008 (pismo z punktu 6) informujące, że zainteresowany nie otrzymał pełnej odpowiedzi na skargę
9. Pismo Kierownika Kliniki Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej prof. dr hab. n. med. z dnia 14.01.2009 odpowiadające skarżącemu na pismo z dnia 06.01.2009. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 15.01.2009
10. Odpowiedź Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa prof. z dnia 30.01.2009 do Pana na pismo z dnia 06.01.2009. Data wpływu do Kancelarii Ogólnej 20.02.2009

Jednocześnie w wyniku kontroli ustalono, że Skarga Pana została wpisana do Książki Skarg, Wniosków i Życzeń w Izbie Przyjęć Chirurgicznej w dniu 29.11.2008.

Zachowany termin udzielenia odpowiedzi wynikający z kpa.

Nieprawidłowości:

- a. Brak parafy kierownika komórki merytorycznej zgodnie z § 15 pkt 5 instrukcji Kancelaryjnej w pismach z punktów 6, 7 i 10
- b. Na pismach z punktów 6, 7 i 10 brak pieczętki z datą i parafą pracownika wysyłającego pismo
- c. Brak imienia i nazwiska lub inicjałów pracownika przygotowującego treść pism z punktów 7 i 10 zgodnie z § 15 pkt 4 Instrukcji Kancelaryjnej
- d. Brak pieczętki oraz l.dz. Kancelarii Ogólnej zgodnie z § 8 pkt 2 Instrukcji Kancelaryjnej

**Skargę uznano jako niezasadną.**



## 2.2 Prawdliwość ewidencjonowania skarg i wniosków. Ocena obiegu skarg i wniosków

- a) W trakcie kontroli wrywkowo wybrano Kliniki/Oddziały Szpitala, Izby Przyjęć i Poradnie Szpitala, w których przejrano Książki Skarg, Wniosków i Życzeń:
- Klinika Chirurgii Ogólnej i Transplantacyjnej – nie odnotowano wpisów skarg i wniosków w 2008 r.
  - Klinika Chirurgii Szczękowo-Twarzowej – odnotowano 1 wpis skargi:
    - [redacted] wpis 10.09.2008
- Problematyka skargi:  
Skarga na brak zainteresowania lekarzy anestezyjologów pacjentką [redacted] skarżąca przed zabiegiem długo czekała na rozmowę z lekarzem, była zdenerwowana przed zabiegiem. Późno też dostała lekarstwa. Lekarz poinformowała ją, że miała kilka pilnych operacji. Pacjentka wpisała skargę 10.09.2008 podając swój adres.
- Skargi nie przekazano** do Działu Organizacyjno-Prawnego w celu wpisu do Rejestru Skarg zgodnie z pkt 5 i 6 Procedury postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005. Nie udzielono odpowiedzi.
- Klinika Chirurgii Ogólnej i Naczyniowej – nie odnotowano wpisów skarg i wniosków w 2008 r.
  - Klinika Chirurgii Ogólnej i Onkologii – nie odnotowano wpisów skarg i wniosków w 2008 r.
  - Klinika Urologii – nie odnotowano wpisów skarg i wniosków w 2008 r.
  - Izba Przyjęć Chirurgiczna – odnotowano 1 wpis:
    - [redacted] wpis 29.11.2008 – przekazano skargę do Działu Organizacyjno-Prawnego
  - Klinika Nefrologii, Transplantologii i Chorób Wewnętrznych – nie odnotowano wpisów skarg i wniosków w 2008 r.
  - Oddział Okulistyki Dziecięcej – nie odnotowano wpisów skarg i wniosków w 2008 r.
  - Izba Przyjęć Kliniki Okulistycznej – odnotowano 3 wpisy skargi:
    - [redacted] , wpis 07.05.2008
- Problematyka skargi:  
Skarga dotyczy braku organizacji w poradni okulistycznej. Pani [redacted] była umówiona na godzinę 13.30, natomiast przyjmowani byli pacjenci bez umówionej godziny przyjęcia. Skarżąca została przyjęta po oczekiwaniu 1 godziny 15 minut. Pacjentka wpisała skargę 02.05.2008 podając swój numer telefonu.
- Udzielono odpowiedzi w Książce Skarg, Wniosków i Życzeń przez lek. [redacted] w dniu 07.05.2008. Pani [redacted] wyjaśniła, że z powodu złego stanu zdrowia (temp. 37,5 °, osłabienie) nie była w stanie tak szybko zbadać pacjentów umówionych na godziny, w większości w sędziwym wieku i z powikłaniami. Poinformowała również, że wnosząca skargę nie była w stanie ciężkim wskazującym na konieczność natychmiastowego przyjęcia, a dobro starszych pacjentów jest ważniejsze niż niezadowolenie skarżącej, która również została przyjęta.
- Skargi nie przekazano** do Działu Organizacyjno-Prawnego w celu wpisu do Rejestru Skarg zgodnie z pkt 5 i 6 Procedury postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005.
- [redacted] , wpis 27.11.2008
- Problematyka skargi  
Skarga dotyczy zbyt długiego oczekiwania syna skarżącego na badanie okulistyczne (ponad 40 minut) po zakropieniu oka. Skarżący podał swój adres.
- Udzielono odpowiedzi w Książce Skarg, Wniosków i Życzeń przez P. Prof. [redacted] w dniu 02.12.2008. W odpowiedzi na skargę wyjaśniono, że rozszerzenie źrenic i porażenie akomodacji występuje po upływie 30-180 min od zakropienia leku. Jednak zdarza się, że źrenice reagują wolniej i wówczas badanie należy przeprowadzić później.







### 3. WNIOSKI

Analizując skargi wniesione do SPSK Nr 2 PAM w Szczecinie w 2008 r. stwierdza się:

1. Nie stosuje się do procedury postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005:
  - 4 skarg nie przekazano do Działu Organizacyjno-Prawnego bądź Rzecznika Praw Pacjenta
2. Nie zastosowano się do terminu załatwienia sprawy wynikającego z art. 237 § 1 kpa w 2 przypadkach:
  - Skarga o numerze PO/040/10/08
  - Skarga o numerze PO/040/21/08
3. Nie udzielono odpowiedzi na skargę wniesioną pisemnie wg procedury postępowania ze skargami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005, w 2 przypadkach:
  - Skarga o numerze PO/040/07/08
  - Skarga o numerze PO/040/10/08
4. Dokonano w Kancelarii Szpitala rejestru 3 pism o znamionach skargi, natomiast nie przekazano ich wg § 8 pkt 2 Instrukcji Kancelaryjnej oraz pkt. 2 procedury postępowania ze skargami wpływającymi z zewnątrz w formie pisemnej wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005 do Działu Organizacyjno-Prawnego. Nie udzielono tym samym odpowiedzi na skargi wniesione pisemnie:
  - Skarga z datą wpływu do Kancelarii Ogólnej 15.01.2008 l.dz. 227, adresat anonimowy, temat pisma: „o branie pieniędzy za przysp. Zabieg” Pismo skierowane do DN
  - Skarga z datą wpływu do Kancelarii Ogólnej 12.05.2008, l.dz. 1896, adresat: „Zachodniopomorski Urząd Wojewódzki”, temat pisma: „skarga” Pismo skierowano DN / IP 13.05.08
  - Skarga z datą wpływu do Kancelarii Ogólnej 05.11.2008, l.dz. 4533, adresat: „skarga chirurgia naczyniowa”, temat pisma: „skarga”. Brak informacji na temat skierowania pisma, brak podpisu osoby odbierającej pismo.
5. Nie przekazano do Działu Organizacyjno-Prawnego bądź rzecznika Praw Pacjenta skarg wpisanych w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wg procedury postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005, w 4 przypadkach:
  - wpis 10.09.2008 – Klinika Chirurgii Szczękowo-Twarzowej ✓
  - wpis 07.05.2008 – Izba Przyjęć Kliniki Okulistycznej ✓
  - wpis 27.11.2008 – Izba Przyjęć Kliniki Okulistycznej ✓
  - wpis 18.12.2008 – Izba Przyjęć Kliniki Okulistycznej ✓
6. Brak zastosowania pkt 4 procedury postępowania ze skargami wpisanymi w Książkę Skarg, Wniosków i Życzeń wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005 wg którego Rzecznik Praw Pacjenta dokonuje raz w miesiącu przeglądu wpisów do ksiąg skarg i wniosków, co potwierdza miesięcznym raportem
7. Brak zastosowania pkt 1 procedury postępowania ze skargami ustnymi wpływającymi z zewnątrz wprowadzonej Zarządzeniem Dyrektora SPSK Nr 2 nr 109/2005 z dnia 25.08.2005 wg którego Rzecznik Praw Pacjenta przyjmuje skargi ustne w każdą środę w godzinach od 15.00 do 17.00.



Na tym Protokół zakończono i podpisano:

**SPECJALISTA**  
ds. kontroli wewnętrznej  
.....mgr. Małgorzata Kosewska

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron.

**..DYREKTOR**  
Samodzielnego Publicznego  
Szpitala Klinicznego Nr 2 PAM w Szczecinie  
*Ryszard Chmurowicz*  
lek. med. Ryszard Chmurowicz

.....  
**REKTOR**  
prof. dr hab. n. med. Przemysław Nowacki

**KANCLERZ**  
*mgr inż. Jerzy Luczak*