



SAMODZIELNY PUBLICZNY
ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ
im. Macieja z Miechowa w Łasinie
86-320 Łasin, ul. Radzyńska 4

Łasin, dnia 02.01.2026 r.

ZARZĄDZENIE DYREKTORA SPZOZ ŁASIN nr 4/2026

w sprawie wprowadzenia w życie

Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 1.

Wprowadza się do stosowania w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej im. Macieja z Miechowa w Łasinie **Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej.**

§ 2.

Regulamin, o którym mowa w § 1, określa:

- a. zasady i tryb przyjmowania skarg i wniosków dotyczących działalności Zakładu;
- b. sposób ewidencjonowania i rejestrowania skarg i wniosków;
- c. tryb rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków;
- d. terminy załatwiania spraw;
- e. zasady informowania skarżących i wnioskodawców o sposobie załatwienia sprawy.

§ 3.

1. Wyznaczam następujące osoby odpowiedzialne za realizację postanowień Regulaminu:
 - **Anna Leśniak** — osoba odpowiedzialna za koordynację przyjmowania i rejestrowania skarg i wniosków;
 - **radca prawny Miłosz Miller** — osoba odpowiedzialna za prowadzenie postępowań wyjaśniających.
2. Wyznaczone osoby są obowiązane do:
 - rzetelnego i terminowego wykonywania zadań wynikających z Regulaminu;
 - zachowania poufności danych osobowych i informacji uzyskanych w toku postępowania;

§ 4.

1. Przyjmowanie skarg i wniosków w formie pisemnej odbywa się w Sekretariacie Dyrekcji Zakładu:
 - w dni robocze od poniedziałku do piątku,
 - w godzinach: od 10:00 do 13:00.
2. Informacje o miejscu, czasie i sposobie przyjmowania skarg i wniosków umieszcza się:
 - na tablicach informacyjnych dla pacjentów w widocznych miejscach Zakładu,
 - na stronie internetowej Zakładu,
 - w Sekretariacie Dyrekcji.

§ 5.

1. Kierownicy komórek organizacyjnych Zakładu są obowiązani do:
 - współpracy w postępowaniach wyjaśniających dotyczących skarg i wniosków;
 - udzielania wyjaśnień i udostępniania dokumentacji na żądanie osoby prowadzącej postępowanie;
 - wdrażania zaleceń i działań naprawczych wynikających z rozpatrzonych skarg;
 - informowania pracowników podległych komórkom o obowiązujących zasadach przyjmowania i rozpatrywania skarg.
2. W przypadku stwierdzenia zasadności skargi dotyczącej pracownika, kierownik właściwej komórki organizacyjnej podejmuje odpowiednie działania, w tym w szczególności:
 - przeprowadza rozmowę dyscyplinującą;
 - wskazuje na konieczność przestrzegania procedur i standardów postępowania;
 - w uzasadnionych przypadkach — występuje z wnioskiem o wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

§ 6.

1. Zobowiązuję wszystkich pracowników Zakładu do:
 - przestrzegania postanowień Regulaminu,
 - kulturalnego i profesjonalnego traktowania osób wnoszących skargi i wnioski,
 - współpracy w toku postępowań wyjaśniających,
 - udzielania rzetelnych i prawdziwych informacji.
2. Naruszenie obowiązków wynikających z niniejszego zarządzenia może skutkować odpowiedzialnością dyscyplinarną i porządkową.

§ 7.

1. Z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia tracą moc wcześniejsze zarządzenia i regulacje wewnętrzne dotyczące przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Skargi i wnioski wpływające przed dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia, a nierozpatrzone, podlegają rozpatrzeniu według zasad określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej im. Macieja z Miechowa w Łasinie stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 8.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od dnia **02.01.2026 r.**

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego
Zakładu Opieki Zdrowotnej w Łasinie
Szymon Jagielski



REGULAMIN

PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

W SPZOZ ŁASIN

Rozdział I - Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa zasady, tryb oraz organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej im. Macieja z Miechowa z siedzibą w Łasinie, zwanym dalej „Zakładem” lub „SPZOZ”.
2. Regulamin stosuje się do:
 - a. skarg dotyczących działalności Zakładu, jego jednostek organizacyjnych oraz pracowników;
 - b. wniosków dotyczących usprawnienia funkcjonowania Zakładu, poprawy jakości świadczonych usług medycznych oraz organizacji pracy.
3. Regulamin określa:
 - a. zasady i tryb przyjmowania skarg i wniosków;
 - b. sposób ewidencjonowania i rejestrowania skarg i wniosków;
 - c. tryb rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków;
 - d. terminy załatwiania spraw;
 - e. zasady informowania skarżących i wnioskodawców o sposobie załatwienia sprawy.

§ 2.

1. Za **Skargę** uznaje się – dokument, pismo, którego przedmiotem jest:
 - a. zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organy Zakładu lub ich pracowników;
 - b. naruszenie przepisów obowiązującego prawa lub interesów skarżących;
 - c. przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
 - d. naruszenie praw pacjenta;
 - e. niewłaściwe zachowanie personelu medycznego lub administracyjnego.
2. Za **Wniosek** uznaje się – dokument, pismo, którego przedmiotem w szczególności może być propozycja:
 - a. ulepszenia organizacji pracy Zakładu;
 - b. usprawnienia procedur medycznych i administracyjnych;
 - c. wzmocnienia praworządności i zapobiegania nadużyciom;
 - d. ochrony mienia Zakładu;
 - e. lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów.
3. Skargę można wnieść w interesie własnym lub innej osoby za jej zgodą.
4. Wniosek można wnieść w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

§ 3.

1. Zakład dąży do przyjmowania i rozpatrywania skargi i wniosków w sposób zapewniający:
 - a. równe traktowanie wszystkich stron;
 - b. obiektywizm w ocenie przedstawionych okoliczności;
 - c. przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa;
 - d. poszanowanie godności i praw pacjenta;
 - e. ochronę danych osobowych.
2. Regulamin dostępny jest:
 - a. w Sekretariacie Zakładu;
 - b. na tablicach informacyjnych dla pacjentów w oddziałach Zakładu;
 - c. na stronie internetowej Zakładu.

Rozdział II - Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a. **pisemnie** – osobiście w Sekretariacie Zakładu lub drogą pocztową na adres Zakładu w dni robocze w godzinach określonych w § 5;
 - b. **dokumentowo** – za pomocą profilu e-PUAP, adresu e-doręczeń zakładu bądź za pomocą poczty elektronicznej na adres: kontakt@spzozlasin.pl, za moment odbioru przyjmuje się pierwszy termin po wpływie wiadomości przypadający na zakres czasowy określony w treści §5 poniżej.
2. Skargę lub wniosek anonimowy pozostawia się bez rozpoznania, z wyjątkiem sytuacji, gdy dotyczy on rażącego naruszenia prawa lub zagrożenia życia lub zdrowia pacjentów – wówczas przekazuje się go Kierownikowi Zakładu do rozpatrzenia.

§ 5

1. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w **Sekretariacie Zakładu** w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach: **od 10:00 do 13:00**.
2. Kierownik Zakładu wyznacza pracowników upoważnionych do przyjmowania skarg i wniosków.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć umieszczana jest na tablicach informacyjnych oraz stronie internetowej Zakładu.

§ 6

1. Skargi i wnioski wnoszone **pisemnie** lub **dokumentowo** powinny zawierać:
 - a. imię i nazwisko (lub nazwę) wnoszącego skargę/wniosek;
 - b. adres do korespondencji (miejscowość, kod pocztowy, ulica, numer domu i mieszkania);
 - c. treść skargi lub wniosku z opisem okoliczności sprawy;
 - d. podpis wnoszącego (w przypadku formy pisemnej);
 - e. datę sporządzenia.
2. Wskazane jest również podanie:
 - a. numeru telefonu kontaktowego,
 - b. adresu poczty elektronicznej,
 - c. numeru PESEL lub dokumentu tożsamości (w sprawach medycznych celem zidentyfikowania pacjenta).
3. Brak danych umożliwiających identyfikację osoby wnoszącej skargę/wniosek oraz adresu do korespondencji powoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.

§ 7

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez upoważnionych pracowników Sekretariatu Zakładu, którzy:
 - a. rejestrują skargę/wniosek w **Rejestrze skarg i wniosków**;
 - b. nadają numer identyfikacyjny sprawy;
 - c. potwierdzają przyjęcie skargi/wniosku (na żądanie wnoszącego);
 - d. przekazują skargę/wniosek wraz z dokumentacją Kierownikowi Zakładu lub osobie przez niego upoważnionej.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w formie elektronicznej i zawiera:
 - a. numer kolejny wpisu,
 - b. datę wpływu skargi/wniosku,
 - c. imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego,
 - d. adres wnoszącego,
 - e. zwięzłą treść skargi/wniosku,
 - f. osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie,
 - g. termin załatwienia,
 - h. sposób załatwienia sprawy,
 - i. datę udzielenia odpowiedzi,
 - j. uwagi.
3. Wzór Rejestru stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.

Rozdział III - Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 8

1. Kierownik Zakładu:
 - a. jest organem właściwym w sprawach rozpatrywania skarg i wniosków;
 - b. podejmuje decyzje w sprawie załatwienia skargi/wniosku;
 - c. może upoważnić do prowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz przygotowania projektów odpowiedzi inne osoby (zastępcę Kierownika, kierowników komórek organizacyjnych).
2. W zależności od przedmiotu skargi lub wniosku, Kierownik może powołać **komisję wyjaśniającą** składającą się z:
 - a. przedstawiciela Kierownika Zakładu;
 - b. kierownika komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga/wniosek;
 - c. przedstawiciela działu kadr lub prawnego;
 - d. w sprawach medycznych – konsultanta medycznego lub ordynatora oddziału.

§ 9

1. Skargi i wnioski rozpatrywane są **niezwłocznie**, nie później jednak niż w terminie **1 miesiąca** od daty wpływu do Zakładu.
2. W sprawach wymagających przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego, zebrania dodatkowej dokumentacji medycznej lub zasięgnięcia opinii specjalistów, termin rozpatrzenia może zostać przedłużony do **2 miesięcy**, o czym powiadamia się wnoszącego skargę/wniosek z podaniem przyczyny opóźnienia.
3. W szczególnie skomplikowanych sprawach, wymagających opinii lub dokumentacji z zewnątrz, w szczególności z innych placówek ochrony zdrowia, Kierownik może przedłużyć termin do **3 miesięcy**, o czym powiadamia się wnoszącego skargę/wniosek z podaniem przyczyny opóźnienia.

§ 10

1. W toku rozpatrywania skargi lub wniosku przeprowadza się postępowanie wyjaśniające, które w szczególności obejmuje:
 - a. analizę dokumentacji dostępnej w Zakładzie;
 - b. zapoznanie się z dokumentacją medyczną (w sprawach dotyczących udzielania świadczeń zdrowotnych);
 - c. przesłuchanie pracowników, których dotyczy skarga;
 - d. zasięgnięcie opinii kierownika komórki organizacyjnej;
 - e. w uzasadnionych przypadkach – zasięgnięcie opinii konsultanta, biegłego lub innych specjalistów;
 - f. ewentualne przeprowadzenie oględzin lub innych czynności wyjaśniających.
2. Pracownicy Zakładu są obowiązani do współpracy w postępowaniu wyjaśniającym, w tym w szczególności do:
 - a. udzielenia wyjaśnień na piśmie lub ustnie;
 - b. udostępnienia dokumentów i informacji;
 - c. stawienia się na wezwanie osoby prowadzącej postępowanie.
3. W sprawach dotyczących praw pacjenta, skargę można skierować również do **Rzecznika Praw Pacjenta**, niezależnie od postępowania prowadzonego przez Zakład.

§ 11

1. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego sporządza się **notatkę służbową** lub **protokół z przeprowadzonego postępowania**, który zawiera:
 - a. opis przeprowadzonych czynności wyjaśniających;
 - b. ustalony stan faktyczny;
 - c. ocenę zasadności skargi lub wniosku;
 - d. propozycję sposobu załatwienia sprawy.
2. Na podstawie materiału zebranego w toku postępowania Kierownik Zakładu podejmuje decyzję o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 12

1. Skarga lub wniosek mogą być załatwione przez:
 - a. **uwzględnienie** – gdy ustalenia potwierdzają zasadność skargi/wniosku i podjęto działania naprawcze;
 - b. **częściowe uwzględnienie** – gdy część zarzutów okazała się zasadna;
 - c. **odmowę uwzględnienia** – gdy skarga/wniosek okazuje się bezzasadna;
 - d. **pozostawienie bez rozpoznania** – w przypadkach określonych w § 14.
2. W razie uwzględnienia skargi lub wniosku, Kierownik podejmuje działania mające na celu:
 - a. naprawienie stwierdzonych nieprawidłowości;
 - b. wyciągnięcie konsekwencji służbowych wobec winnych pracowników;
 - c. wdrożenie środków zapobiegających podobnym sytuacjom w przyszłości;
 - d. przeproszenie pacjenta lub skarżącego (jeśli zachodzi taka potrzeba).

§ 13

1. Skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zaistnienia jednej z niżej określonych okoliczności:
 - a. nie zawierają danych umożliwiających identyfikację wnoszącego oraz adresu do korespondencji;
 - b. dotyczą sprawy już rozpatrzonej, chyba że wnoszący przedstawia nowe, istotne okoliczności,
 - c. zostały wniesione po upływie **roku** od daty zaistnienia zdarzenia będącego

- przedmiotem skargi (nie dotyczy spraw karnych lub dotyczących praw pacjenta),
- d. ich treść jest niezrozumiała lub wulgarna, a wnoszący mimo wezwania nie uzupełnił lub nie sprecyzował treści,
 - e. zostały wniesione za pomocą telefaksu lub poczty elektronicznej bez potwierdzenia w terminie 7 dni.
2. O pozostawieniu skargi lub wniosku bez rozpoznania zawiadamia się wnoszącego, jeżeli jest to możliwe.

Rozdział IV - Zawiadamianie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku

§ 14

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego **na piśmie** w drodze zawiadomienia o rozstrzygnięciu sprawy.
2. Zawiadomienie powinno być wysłane **niezwłocznie** po rozpatrzeniu sprawy, nie później jednak niż w terminach określonych w § 10.
3. Zawiadomienie sporządza się w **dwóch egzemplarzach**:
 - a. jeden dla skarżącego/wnioskodawcy;
 - b. jeden dla akt Zakładu.

§ 15

1. Zawiadomienie o **uwzględnieniu** skargi lub wniosku powinno zawierać:
 - a. numer i datę wpływu skargi/wniosku;
 - b. zwięzłe przedstawienie stanu faktycznego;
 - c. informację o przeprowadzonych czynnościach wyjaśniających;
 - d. stwierdzenie uwzględnienia skargi/wniosku;
 - e. opis podjętych działań naprawczych;
 - f. informację o środkach zapobiegawczych wdrożonych w Zakładzie;
 - g. podpis Kierownika Zakładu lub osoby upoważnionej.
2. Zawiadomienie o **odmowie uwzględnienia** skargi lub wniosku powinno zawierać:
 - a. numer i datę wpływu skargi/wniosku;
 - b. zwięzłe przedstawienie stanu faktycznego;
 - c. informację o przeprowadzonych czynnościach wyjaśniających;
 - d. uzasadnienie odmowy uwzględnienia z przytoczeniem ustaleń faktycznych i podstawy prawnej;
 - e. pouczenie o prawie wniesienia ponownej skargi w przypadku ujawnienia nowych okoliczności;
 - f. pouczenie o możliwości zwrócenia się do Rzecznika Praw Pacjenta (w sprawach medycznych);
 - g. podpis Kierownika Zakładu lub osoby upoważnionej.
3. Wzór zawiadomienia stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu.

§ 16

1. Jeżeli osoba wnosząca skargę lub wniosek nie zgadza się ze sposobem jej załatwienia, może:
 - a. wnieść **ponowną skargę** do Kierownika Zakładu w terminie 7 dni od otrzymania odpowiedzi, jednakże musi przedstawić nowe okoliczności lub argumenty;
 - b. w sprawach dotyczących praw pacjenta – zwrócić się do **Rzecznika Praw Pacjenta**,
 - c. w sprawach spornych dotyczących błędów medycznych – może dochodzić roszczeń na drodze sądowej.
2. Ponowna skarga jest rozpatrywana przez Kierownika z zachowaniem procedury określonej

w niniejszym Regulaminie.

Rozdział V - Postanowienia końcowe

§ 17

1. Skargi i wnioski wraz z całością dokumentacji dotyczącej ich rozpatrzenia przechowywane są w **aktach spraw** prowadzonych przez Sekretariat Zakładu zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych oraz instrukcją kancelaryjną.
2. Dokumentacja dotycząca skarg i wniosków jest przechowywana przez okres **5 lat** od daty ostatecznego załatwienia sprawy, po tym okresie dokumentacja jest niszczonea.
3. Dostęp do dokumentacji skarg i wniosków mają wyłącznie osoby upoważnione przez Kierownika Zakładu.

§ 18

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, oraz inne przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 19

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu tracą moc wcześniejsze regulacje wewnętrzne dotyczące przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
3. Regulamin podlega aktualizacji w przypadku zmiany przepisów prawa lub zmian organizacyjnych w Zakładzie.
4. Zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej i zatwierdzenia przez Kierownika Zakładu.

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego
Zakładu Opieki Zdrowotnej w Łasinie

Szymon Jagielski



**SAMODZIELNY PUBLICZNY
ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ
im. Macieja z Miechowa w Łasinie
86-320 Łasin, ul. Radzyńska 4**

Załącznik nr 1
do REGULAMINU PRZYJMIOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA

SKARGI I WNIOSKÓW W SPZOZ ŁASIN

WZÓR REJESTRU SKARG I WNIOSKÓW

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
im. Macieja z Miechowa w Łasinie**

Rok:

L.p.	Data wpływu	Imię i Nazwisko/ Nazwa podmiotu	Przedmiot Skargi/Wniosku	Pracownik Odpowiedzialny	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Data odpowiedzi	Uwagi
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Samodzielny Publiczny

Zakład Opieki Zdrowotnej w Łasinie

86-320 Łasin, ul. Radzyńska 4

tel. (56) 466 42 03, fax: (56) 466 42 51

•Sekretariat Administracji - tel. (56) 466 42 03 wewn. 101, e-mail: sekretariat@spzozlasin.pl

•Oddział Chorób Wewnętrznych - tel. (56) 466 42 03 wewn. 202, e-mail: wewnetrzny@spzozlasin.pl

•Oddział Chirurgii Ogólnej - tel. (56) 466 42 03 wewn. 301, e-mail: chirurgia@spzozlasin.pl

•Przychodnia Rejonowa - tel. (56) 466 46 75, e-mail: przychodnia@spzozlasin.pl

•Zakład Opieki Długoterminowej - tel. (56) 466 43 13, e-mail: zod@spzozlasin.pl



**SAMODZIELNY PUBLICZNY
ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ**
im. Macieja z Miechowa w Łasinie
86-320 Łasin, ul. Radzyńska 4

Objaśnienia do kolumn:

- **Lp.** – numer kolejny wpisu
- **Data wpływu** – data wpłynięcia skargi/wniosku do Zakładu (dzień, miesiąc, rok)
- **Imię i nazwisko/Nazwa podmiotu** – dane identyfikacyjne wnoszącego
- **Przedmiot Skargi/Wniosku** – krótki opis przedmiotu skargi/wniosku
- **Osoba odpowiedzialna** – imię i nazwisko osoby wyznaczonej do rozpatrzenia sprawy
- **Termin załatwienia** – ustawowy lub wyznaczony termin zakończenia sprawy
- **Sposób załatwienia** – uwzględniono/odmowa uwzględnienia/częściowe uwzględnienie/pozostawiono bez rozpoznania
- **Data odpowiedzi** – data wysłania zawiadomienia do zainteresowanego
- **Uwagi** – dodatkowe informacje (np. ponowna skarga, przekazano do innego organu)

SUGERUJE SIĘ PROWADZIĆ REJESTR W POZYCJI POZIOMEJ.

WZÓR ZAWIADOMIENIA O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI/WNIOSKU

WARIANT A: ZAWIADOMIENIE O UWZGLĘDNIENIU SKARGI

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI

dot: skargi z dnia r., zarejestrowanej pod nr

Szanowna Pani/Szanowny Panie!

W odpowiedzi na skargę wniesioną w dniu r., dotyczącą
[zwięzłe określenie przedmiotu skargi], uprzejmie informuję, co następuje:

1. Stan faktyczny:

[Przedstawienie ustalonego stanu faktycznego na podstawie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego]

2. Przeprowadzone czynności wyjaśniające:

W toku postępowania wyjaśniającego:

- przeprowadzono analizę dokumentacji medycznej/administracyjnej,
- zasięgnięto wyjaśnień od pracowników,
- [inne podjęte działania]

3. Rozstrzygnięcie:

Po dokładnym rozpatrzeniu sprawy stwierdzam, że wniesiona skarga jest **zasadna** i została **uwzględniona**.

4. Podjęte działania naprawcze:

W związku z uwzględnieniem skargi zostały podjęte następujące działania:

- [wymienić konkretne działania, np. przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą, wdrożono nowe procedury, itp.]
- [wprowadzono środki zapobiegawcze mające na celu uniknięcie podobnych sytuacji w przyszłości]

5. Przeprosiny (jeśli wymagane):

W imieniu Zakładu składam Pani/Panu przeprosiny za zaistniałą sytuację i zapewniam, że dołożymy wszelkich starań, aby podobne zdarzenia nie miały miejsca w przyszłości.

Z poważaniem,
Dyrektor SPZOZ

.....
(podpis)

WARIANT B: ZAWIADOMIENIE O ODMOWIE UWZGLĘDNIENIA SKARGI

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI

Dotyczy: skargi z dnia r., zarejestrowanej pod nr

Szanowna Pani/Szanowny Panie!

W odpowiedzi na skargę wniesioną w dniu r., dotyczącą
[zwięźle określenie przedmiotu skargi], uprzejmie informuję, co następuje:

1. Stan faktyczny:

[Przedstawienie ustalonego stanu faktycznego na podstawie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego]

2. Przeprowadzone czynności wyjaśniające:

W toku postępowania wyjaśniającego:

- przeprowadzono szczegółową analizę dokumentacji medycznej/administracyjnej,
- zasięgnięto wyjaśnień od pracowników, których dotyczyła skarga,
- [inne podjęte działania, np. zasięgnięto opinii konsultanta medycznego]

3. Ustalenia i ocena prawna:

Na podstawie zebranego materiału dowodowego ustalono, że:

[Szczegółowe przedstawienie ustaleń faktycznych i ich oceny prawnej, np.:

- postępowanie personelu było zgodne z obowiązującymi procedurami medycznymi,
- świadczenia udzielane były zgodnie ze standardami postępowania,
- zarzuty przedstawione w skardze nie znalazły potwierdzenia w dokumentacji,
- itp.]

4. Rozstrzygnięcie:

Wobec powyższego, po wnikliwym rozpatrzeniu sprawy, stwierdzam, że wniesiona skarga jest **bezzasadna i nie może zostać uwzględniona**.

5. Pouczenie:

W przypadku ujawnienia nowych, istotnych okoliczności, które nie były znane w toku naszego postępowania, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia ponownej skargi w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego zawiadomienia.

W sprawach dotyczących naruszenia praw pacjenta przysługuje Pani/Panu prawo zwrócenia się do **Rzecznika Praw Pacjenta** (adres: ul. Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa/ kancelaria@rpp.gov.pl / fax: (22) 506 50 64 / Adres ePUAP: /RzPP/skrytka / Adres do eDoręczeń: AE:PL-30624-45146-FDVGI-18).

Z poważaniem,
Dyrektor SPZOZ

.....
(podpis)

WARIANT C: ZAWIADOMIENIE O UWZGLĘDNIENIU WNIOSKU

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA WNIOSKU

dot.: wniosku z dnia r., zarejestrowanego pod nr

Szanowna Pani/Szanowny Panie!

W odpowiedzi na wniosek wniesiony w dniu r., dotyczący
[zwięzłe określenie przedmiotu wniosku], uprzejmie informuję, co następuje:

1. Treść wniosku:

[Krótkie przedstawienie treści wniosku]

2. Analiza wniosku:

Wniosek został dokładnie przeanalizowany pod kątem możliwości jego realizacji oraz zgodności z obowiązującymi przepisami i możliwościami organizacyjnymi Zakładu.

3. Rozstrzygnięcie:

Informuję, że złożony przez Panią/Pana wniosek został **uwzględniony**.

4. Podjęte działania:

W związku z uwzględnieniem wniosku zostały podjęte/zostaną podjęte następujące działania:

- [wymienić konkretne działania lub zmiany, które zostały wdrożone lub planowane są do wdrożenia]
- [określić harmonogram realizacji, jeśli dotyczy]

5. Podziękowanie:

Dziękujemy za zgłoszony wniosek, który przyczyni się do poprawy jakości funkcjonowania Zakładu i lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów.

Z poważaniem,
Dyrektor SPZOZ

.....
(podpis)

WARIANT D: ZAWIADOMIENIE O NIEUWZGLĘDNIENIU WNIOSKU

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA WNIOSKU

dot.: wniosku z dnia r., zarejestrowanego pod nr

Szanowna Pani/Szanowny Panie!

W odpowiedzi na wniosek wniesiony w dniu r., dotyczący
[zwięźle określenie przedmiotu wniosku], uprzejmie informuję, co następuje:

1. Treść wniosku:

[Krótkie przedstawienie treści wniosku]

2. Analiza wniosku:

Wniosek został dokładnie przeanalizowany pod kątem możliwości jego realizacji oraz zgodności z obowiązującymi przepisami i możliwościami organizacyjnymi Zakładu.

3. Rozstrzygnięcie:

Informuję, że złożony przez Panią/Pana wniosek **nie został uwzględniony** z uwag na [krótkie uzasadnienie rozstrzygnięcia wniosku].

4. Podziękowanie:

Dziękujemy za zgłoszony wniosek, i próbę współdziałania w zakresie poprawy jakości funkcjonowania Zakładu i lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów.

Z poważaniem,
Dyrektor SPZOZ

.....
(podpis)