



Zarządzenie nr 25/08

z dnia 18.08.2008 r.

Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej
w Staszowie w sprawie powołania Rzecznika Praw Pacjenta

§1

Postanowienia ogólne

Niniejszym zarządzeniem powołuje się w SPZZOZ w Staszowie Rzecznika Praw Pacjenta, a funkcję tę powierza się Panu Tomaszowi Zychowi.

§2

Zadania Rzecznika

1. Nadzór nad przestrzeganiem praw pacjenta w SPZZOZ w Staszowie.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków pacjentów przebywających w szpitalu, skarg rodziny pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby sprawującej faktyczną opiekę nad pacjentem.
3. Zapewnienie pacjentowi dostępu do informacji prawnej.
4. Podejmowanie działań wyjaśniających wynikających ze złożonej skargi.
5. Współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz praw pacjentów oraz organizacjami i stowarzyszeniami skupiającymi pacjentów.
6. Terminowe wyjaśnienie sprawy i przygotowanie odpowiedzi w sprawie skarg.
7. Udzielania odpowiedzi do mediów za zgodą Dyrektora SPZZOZ w Staszowie.
8. Współudział w organizowaniu szkoleń i porad dotyczących przestrzegania praw pacjenta.
9. Ścisła współpraca z Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością w zakresie:
 - 1) monitorowania satysfakcji pacjenta w SPZZOZ w Staszowie
 - 2) wykorzystania wyników badań satysfakcji do usprawnienia działalności SPZZOZ w Staszowie.
10. Umieszczanie w miejscu ogólnie dostępnym, w izbie przyjęć oraz w oddziałach szpitala informacji o możliwości korzystania z pomocy Rzecznika przez pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osobę sprawującą faktyczną opiekę nad pacjentem.
11. W miejscu ogólnie dostępnym umieszcza się dni, godziny i miejsca przyjęć Rzecznika.

§3

Uprawnienia Rzecznika Praw Pacjenta

1. Żądanie od pracowników, którzy byli zaangażowani w sprawę, złożenia wyjaśnień na piśmie lub ustnie w ciągu **7 dni**.
2. Przygotowanie dokumentacji medycznej do oceny dla ekspertów wewnętrznych, jeśli będzie taka potrzeba.
3. Wnioskowanie do Dyrektora o podejmowanie działań mających poprawić organizację pracy w celu zapobiegania podobnym zdarzeniom.
4. Rzecznik posiada pełne kompetencje do działania w imieniu Dyrektora Szpitala, we wszystkich sprawach odnoszących się do praw pacjenta.

§4

Organizacja pracy Rzecznika

1. Miejsce przyjmowania pacjentów: 28-200 Staszów, ul. 11-go Listopada 78. Informacje o urzędowaniu Rzecznika dostępne są w sekretariacie SPZZOZ w Staszowie.
2. Godziny przyjmowania pacjentów: wtorki i czwartki w godzinach od 11 do 13.
3. Numer telefonu: 015 864 86 08.

§5

Rozpatrywanie skargi

1. Skargi pacjenta przyjmowane są w formie ustnej i pisemnej.
2. W przypadku złożenia skargi ustnie Rzecznik sporządza protokół ze skargi, który musi podpisać osoba składająca skargę (załącznik nr 1).
3. Skargi anonimowe nie są rozpatrywane.
4. Rzecznik w ciągu 14 dni rozpatruje złożoną skargę i przygotowuje na nią odpowiedź.

§6

Prowadzenie dokumentacji

1. Rzecznik prowadzi dokumentację skarg pacjenta oraz podjętych działań i wykonywanych czynności.
2. Dokumentacja, o której mowa w ust. 1, dzieli się na:
 - 1) indywidualną, odnoszącą się do skarg lub pytań poszczególnych pacjentów,
 - 2) zbiorczą, dotyczącą poszczególnych rodzajów skarg lub pytań.
3. Rzecznik prowadzi rejestr wszystkich skarg (pisemnych i ustnych).
4. Przechowywanie i ochrona dokumentacji odbywa się zgodnie z przepisami o dokumentacji medycznej.
5. Rzecznik przedstawia Dyrektorowi SPZZOZ w Staszowie oraz Pełnomocnikowi okresowe informacje dotyczące przestrzegania praw pacjenta oraz działań podejmowanych w tym zakresie nie rzadziej niż 2 razy w roku, a także w przypadku zażądania informacji przez Dyrektora SPZZOZ w Staszowie oraz Pełnomocnika.
6. Rzecznik przedstawia również półroczne sprawozdania dla Dyrektora i Pełnomocnika z zarejestrowanych skarg wg określonego wzoru (załącznik nr 2).

§7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Zatwierdził

Rozdzielnik:

Wszystkie komórki organizacyjne w/m

DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego
Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej
w Staszowie
Dr n. med. Marek Tomarkiewicz