

## INFORMACJA

### **o rozpatrywaniu i załatwianiu skarg, wniosków wpływających do Urzędu Marszałkowskiego w Toruniu oraz wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych w roku 2002.**

W 2002 roku do Urzędu Marszałkowskiego i wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych wpłynęły łącznie 152 skargi. Nastąpił, zatem znaczny spadek piszących skargi o 66,4%.

Wpływ skarg o Urzędu Marszałkowskiego zmalał o 40%, a do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych o 11,4%.

Do Urzędu Marszałkowskiego wpłynęło 38 skarg, z czego 30 przekazano do załatwienia innym jednostkom według właściwości rzeczowej i miejscowej, bowiem nie znajdowały się one w kompetencji i zakresie działania Samorządu Województwa.

Departamenty Urzędu załatwiły 8 skarg, z tego 4 pozytywnie, 1 negatywnie, a 3 w sposób wyjaśniający.

- Departament Zdrowia i Polityki Społecznej	- 6
Departament Infrastruktury Technicznej i Geodezji	- 1
Departament Organizacyjno - Prawny	- 1

Problematyka tych skarg obejmowała:

niewłaściwy sposób udzielania świadczeń  
medycznych przez podległe jednostki służby  
zdrowia  
niewłaściwego zachowania lekarzy  
nie wydanie pracownikowi, który odszedł z pracy  
świadcstwa pracy przez dyrektora szkoły

Dane te obrazuje Tabela Nr 1 i 2

Tabela Nr 1

**Zestawienie sposobu załatwienia skarg w roku 2002 przez  
departamenty Urzędu Marszałkowskiego**

L.p.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr.5)			Przeterminowa no (ogółem z rubr. 4 i 5)
		ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.	Departament Zdrowia i Polityki Społecznej	7	1	6	3	1	2	-
2.	Departament Infrastruktury Technicznej Geodezji	1	-	1	-	-	1	-
3.	Departament Organizacyjno – Prawny	4	3	1	1	-	-	-
4.	Delegatura UM w Bydgoszczy	26 (telefonicz nyczne)	26	-	-	-	-	-
<b>Razem</b>		<b>38</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

**Zestawienie sposobu załatwienia skarg w roku 2002 przez departamenty Urzędu Marszałkowskiego według problematyki**

<b>L.p.</b>	<b>Problematyka</b>	<b>Ilość</b>
1.	sposób udzielania świadczeń medycznych	3
2.	niewłaściwe zachowanie lekarzy	1
3.	testowanie leków na pacjentach	1
4.	spór w sprawie interpretacji przez strony zapisów umowy	1
5.	niewłaściwa praca koordynatora rozkładów jazdy	1
6.	niewłaściwa praca dyrektora szkoły	1

Nadal dominują skargi na personel i lekarzy jednostek ochrony zdrowia, z czego 3 okazały się zasadne i dotyczyły:

- przyjazdu karetki pogotowia ratunkowego do chorego z niesprawnym sprzętem medycznym do reanimacji i przywracania akcji serca,
- błędu lekarza pogotowia ratunkowego i jego postępowania w diagnozowaniu choroby,
- nagannej postawy lekarzy Kliniki i Katedry Chirurgii Dziecięcej i Traumatologii Wojewódzkiego Szpitala Dziecięcego w Toruniu.

W tych przypadkach podjęte zostały środki dyscyplinujące personel lekarski.

Nie zanotowano skarg na działalność departamentów Urzędu i załatwianie spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej. Jest to efektem

doskonalenia zawodowego pracowników i przestrzegania procedur postępowania administracyjnego oraz właściwego i kompetentnego reagowania na problemy interesantów.

Do Urzędu Marszałkowskiego w 2002 roku wpłynęło 17 wniosków i listów, z czego 8 przekazano według właściwości do załatwienia innym jednostkom. We własnym zakresie departamenty załatwiły 9 wniosków – w sposób wyjaśniający.

Dane te zawiera tabela Nr 3 i 4.

Tabela Nr 3

### Zestawienie sposobu załatwienia wniosków i listów przez departamenty Urzędu Marszałkowskiego w 2002 roku

L.p.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr.5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.	Departament Organizacyjno – Prawny	14	7	7	-	-	7	-
2.	Departament Zdrowia	1	-	1	-	-	1	-
3.	Departament Infrastruktury Technicznej i Geodezji	1	1	-	-	-	-	-
4.	Departament Polityki Regionalnej	1	-	1	-	-	1	-
	<b>Razem</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>

Tabela Nr 4

**Zestawienie sposobu załatwienia wniosków i listów w roku 2002  
przez departamenty Urzędu Marszałkowskiego według  
problematyki**

<b>L.p.</b>	<b>Problematyka</b>	<b>Ilość</b>
1.	rejestracja dziecka do Przychodni	1
2.	brak zgody na budowę obwodnicy	1
3.	majątek kółka rolniczego	1
4.	nie zakwalifikowanie na rachmistrza spisowego	1
5.	zalewanie nieruchomości przez sąsiada	1
6.	interwencja w stosunki międzysąsiedzkie	1
7.	udzielenie pomocy finansowej	2
8.	wydawanie zezwoleń na organizowanie dyskotek	1

Marszałek Województwa przyjął w 2002 roku 64 obywateli w sprawach skarg i wniosków, z czego 62 załatwiono we własnym zakresie: 30 pozytywnie i 32 wyjaśniająco, a dwie przekazano według właściwości.

Dane te zawiera tabela Nr 5

Tabela Nr 5

**Przyjęcia w ramach skarg i wniosków w wyznaczonym dniu  
tygodnia w Urzędzie Marszałkowskim**

L.p.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr.5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		ogółem (4+5)	w tym		pozytywny	negatywny	inny	
			przekazano według właściwości	załatwiono we własnym zakresie				
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1.	Marszałek Województwa	64	2	62	30	-	32	-

L.p.	Problematyka	Ilość
1.	udzielenie pomocy w uzyskaniu zatrudnienia	18
2.	dofinansowanie działalności statutowych organizacji, imprez	16
3.	współpraca z organizacjami i jednostkami	6
4.	interwencja w sprawach mieszkaniowych	2
5.	inne	22

Do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych w 2002 roku wpłynęło łącznie 114 skarg, z których 10 przekazano do innych jednostek według właściwości. We własnym zakresie jednostki te załatwiły 104 skargi, w tym 38 pozytywnie, 55 negatywnie i 11 wyjaśniająco. Szczegółowe dane z tego zakresu zawiera Załącznik Nr 1 do Informacji.

Największy wpływ skarg zanotowany został w:

- Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy - 21
- Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym w Toruniu - 17
- Regionalnym Centrum Onkologii w Bydgoszczy - 15
- Wojewódzkim Szpitalu dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Świeciu - 13
- Wojewódzkim Szpitalu im. dr. J. Bizuela w Bydgoszczy - 12

Z ogólnej ilości 114 skarg, do jednostek ochrony zdrowia wpłynęło najwięcej bo 107, czyli 93,8%.

Problematykę skarg obrazuje zestawienie zawarte w załączniku Nr 2, obejmujące głównie:

- niewłaściwe funkcjonowanie placówek służby zdrowia,
- niewłaściwe zachowanie lekarzy i średniego personelu medycznego,
- nie udzielenie pomocy lekarskiej lub długotrwałe oczekiwanie na nią.

Za zasadne skargi w Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy uznano 6, w stosunku do winnych pracowników zastosowano kary regulaminowe.

W Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym w Toruniu największa grupa skarg dotyczyła błędów w sztuce lekarskiej oraz niewłaściwego stosunku personelu medycznego do pacjentów. W przypadku skargi w sprawie pobrania opłaty za wykonany zabieg chirurgiczny metodą laparoskopową - dokonano zwrotu niewłaściwie pobranej opłaty. Zasadna była też skarga w sprawie odmowy przyjęcia pacjentki do Ambulatorium Chirurgiczno – Urazowego przez lekarza dyżurnego. Lekarza ukarano upomnieniem. Słuszna była także skarga w sprawie domagania się przez personel Szpitala przedstawienia przez chorego po kilka skierowań na to samo schorzenie.

W Regionalnym Centrum Onkologii w Bydgoszczy uznano za słuszne 11 skarg dotyczących:

- rejestracji pacjentów na badania diagnostyczne,
- odmowy przyjęcia chorego do Szpitala,
- czasu przyjęć lekarzy,
- sposobu leczenia i przeprowadzania badań,

W stosunku do winnych powstania słusznych skarg nie wyciągnięto żadnych wniosków służbowych ani dyscyplinarnych.

W Wojewódzkim Szpitalu dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Świeciu skargi obejmowały głównie sprawy:

- niewłaściwego postępowania medycznego pielęgniarek i lekarzy pełniących dyżury,
- nieprawidłowości w funkcjonowaniu Szpitala,
- niedopełnienia obowiązku niesienia pomocy przez lekarza,
- stawiania diagnoz lekarskich i niezadowolenia z leczenia.

W stosunku do lekarza winnego powstania skargi zasadnej dotyczącej sposobu pełnienia dyżuru zakładowego zastosowano środki dyscyplinujące.

Wojewódzki Szpital im. dr. J. Bizuela w Bydgoszczy na 12 skarg odnotował 2 zasadne dotyczące: nie przyjęcia chorego na Oddział mimo wyznaczonego wcześniej terminu i niewłaściwego potraktowania pacjentki, wypisania jej do domu z niewłaściwym rozpoznaniem choroby i konieczność ponownego dowiezienia jej do Szpitala, jednak już w stanie krytycznym – w wyniku czego nastąpił zgon

Kierownictwo Szpitala przeprosiła zainteresowane osoby, jednakże w stosunku do personelu nie wyciągnięto żadnych wniosków.

Do jednostek wojewódzkich w 2002 roku wpłynęło 141 wniosków, najwięcej do Kujawsko – Pomorskiego Zarządu Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku.

Dotyczyły one głównie konserwacji urządzeń melioracji podstawowych i szczegółowych, poprawy stanu budowli melioracyjnych poprzez ich remonty, przeciwdziałania podtapianiu i zalewaniu gruntów, regulacji stosunków wodnych. Sposób załatwienia wniosków i ich problematykę zawierają załączniki Nr 3 i 4.

W świetle powyższego oraz po szczegółowej analizie materiałów przedstawionych przez wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne i wojewódzkie osoby prawne, głównie jednostki ochrony zdrowia, nasuwają się następujące uwagi:



1. obserwuje się nadal brak nadzoru kierownictw jednostek służby zdrowia nad funkcjonowaniem tych jednostek, świadczeniem usług dla pacjentów, nad traktowaniem chorego przez personel medyczny,
2. nie stosuje się konsekwencji regulaminowo – porządkowych do osób winnych różnego rodzaju nieprawidłowości i zaniedbań, mających swoje odzwierciedlenie w kierowanych skargach,
3. rady społeczne w placówkach służby zdrowia nie są zapoznawane z tą problematyką.

Opracowała:

Elżbieta Furmaniuk