

INFORMACJA

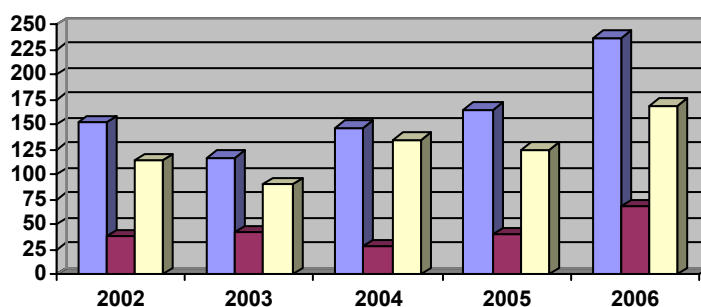
w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych w 2006 roku

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków, składanych do Urzędu Marszałkowskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych zostało uregulowane:

- w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. z 2000 r. Dz. U. Nr 98, poz. 1071 ze zm.);
- w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
- uchwałą Nr 41/31/2000 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 25 maja 2000 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Na podstawie sprawozdań złożonych przez dyrektorów departamentów i biur Urzędu oraz kierowników wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych ustalono, że w 2006 r. przyjęto łącznie 237 skarg.

Zestawienie wpływu skarg w porównaniu do lat ubiegłych przedstawia się następująco:



- - ogólna liczba skarg,
- - ilość skarg, które wpłynęły do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego,
- - liczebność skarg składanych do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych

/wpływ skarg w latach ubiegłych: 2002 r. - 152; 2003 r. – 117; 2004 r. – 147; 2005 r. – 165/.

W 2006 roku do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego wpłynęło 68 skarg, z których 28 przekazano do załatwienia innym jednostkom według właściwości rzeczowej i miejscowej, gdyż ich rozpatrzenie nie znajdowało się w kompetencjach samorządu województwa.

Wpływ do poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu przedstawia się następująco:

- Gabinet Marszałka	- 1
- Departament Organizacyjny	- 22
- Departament Gospodarki i Infrastruktury	- 20
- Departament Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki	- 10
- Departament Zdrowia	- 8
- Departament Rolnictwa i Aktywizacji Obszarów Wiejskich	- 2
- Biuro Pełnomocnika Zarządu ds. Osób Niepełnosprawnych	- 1
- Delegatura Urzędu Marszałkowskiego w Bydgoszczy	- 4

Departamenty, Biura i Delegatury Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego załatwiły we własnym zakresie 40 skarg, wśród których 3 rozpatrzono pozytywnie, 22 negatywnie oraz 15 w sposób wyjaśniający.

Tematyka i zakres spraw zawartych we wnoszonych przez mieszkańców regionu skargach dotyczyły nieprawidłowości podczas praktycznego egzaminu na prawo jazdy, w działalności biur podróży oraz w świadczeniu usług medycznych.

Przedmiotem skarg było między innymi:

- nieprawidłowości w trakcie przeprowadzania egzaminu na prawo jazdy,
- niewłaściwe postępowanie personelu medycznego w stosunku do pacjentów,
- roszczenie z tytułu zakażenia wirusowym zapaleniem wątroby,
- krytyczne uwagi dotyczące funkcjonowania jednostek ochrony zdrowia,
- uchybienia w prowadzeniu działalności turystycznej,
- nieprawidłowości w wykonywaniu gospodarki rybackiej,
- postępowanie podczas świadczenia usług prawniczych.

Wraz z przejściem nowych zadań oraz upowszechnianiem się w świadomości obywateli instrumentu skarg w działalności samorządu, nastąpiło znaczne zwiększenie się ilości tego rodzaju spraw. Szczególnie widocznym tego przykładem jest 20 skarg związanych

z wystawieniem negatywnych ocen z egzaminu na prawo jazdy. W latach ubiegłych w tych sprawach skargi występowały nielicznie. W jednym przypadku skargę rozpatrzono pozytywnie. W celu ustalenia faktycznych okoliczności przebiegu egzaminu praktycznego na prawo jazdy, zostało przeprowadzone szczegółowe postępowanie wyjaśniające. Okazało się, że przebieg egzaminu nie został zarejestrowany z powodu awarii urządzenia nagrywającego zamontowanego w pojeździe egzaminacyjnym. W związku z powyższym uznając argumenty strony oraz zgodnie z przepisami w tym zakresie, egzamin został powtórzony.

Od 1 stycznia 2006 r. organem właściwym do prowadzenia rejestru działalności gospodarczej przedsiębiorstw w zakresie organizowania imprez turystycznych jest marszałek województwa. W roku ubiegłym wpłynęło do Urzędu Marszałkowskiego 8 skarg, które związane były z uchybieniami w zakresie prowadzenia usług turystycznych. Najwięcej zarzutów dotyczyło nierzetelności oraz niedotrzymywania warunków umów przez Biuro Podróży Open Travel Group Sp. z o.o. w Toruniu. Po przeprowadzeniu kontroli w siedzibie firmy złożono doniesienie do Prokuratury Rejonowej w Toruniu o możliwości popełnienia przestępstwa. W związku ze stwierdzonym brakiem płynności finansowej w/w biura podróży uruchomiono gwarancję ubezpieczeniową w Polskim Towarzystwie Ubezpieczeń S.A., które zostało uprawnione do przyjmowania roszczeń z tytułu zwrotu kosztów za anulowane imprezy turystyczne organizowane przez Open Travel Group Sp. z o.o.

Kolejna grupa 7 skarg, które rozpatrywane były w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Kujawsko-Pomorskiego dotyczyło funkcjonowania jednostek ochrony zdrowia i zaniedbań ze strony lekarzy oraz personelu medycznego. W jednej ze spraw w zakresie oceny i kontroli przestrzegania praw osób z zaburzeniami psychicznymi przebywającymi w szpitalu psychiatrycznym skargę przekazano do Sądu Okręgowego w Toruniu. Z mocy ustawy o ochronie zdrowia psychicznego organ ten upoważniony jest do przeprowadzania kontroli przestrzegania praw osób z zaburzeniami psychicznymi przebywającymi w szpitalach psychiatrycznych i domach pomocy społecznej. Niezadowolenie pacjentów i ich bliskich często jest odczuciem subiektywnym, a przedstawione w skargach zarzuty nie zawsze można było potwierdzić w drodze przeprowadzonych postępowań wyjaśniających. W tych przypadkach dyrektorzy jednostek

ochrony zdrowia zostali zobowiązani do zwiększenia nadzoru nad pracą personelu medycznego w celu uniknięcia w przyszłości niezadowolenia pacjentów ze sposobu sprawowania nad nimi opieki medycznej.

Jedna ze skarg dotyczyła zażalenia na pracę Pełnomocnika Zarządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, a związana była z odmową udzielenia jednorazowej pożyczki w celu ochrony istniejących w zakładzie miejsc pracy osób niepełnosprawnych. Po uzyskaniu interpretacji przepisów z Ministerstwa Pracy i Pomocy Społecznej w sprawie obliczania pomocy de minimis, zainteresowany złożył ponowny wniosek. Zarząd Województwa podjął pozytywną decyzję w sprawie udzielenia pożyczki.

Kolejna skarga rozpatrzona pozytywnie dotyczyła nieetycznego zachowania się adwokata, który świadczył usługi prawnicze i reprezentował interesy klientów Rzecznika Praw Ofiar przy Marszałku Województwa Kujawsko-Pomorskiego. Na skutek wcześniejszych informacji oraz stawianych zarzutów przez skarżącą, Marszałek Województwa wypowiedział tej osobie umowę o świadczenie usług. Z uwagi na pogwałcenie etyki zawodowej, a także na społeczny charakter prowadzonej działalności przez Rzecznika Praw Ofiar sprawę przekazano do rozpatrzenia przez Okręgową Radę Adwokacką w Toruniu.

Do Departamentu Rolnictwa i Aktywizacji Obszarów Wiejskich wpłynęły dwie skargi dotyczące nieprawidłowości gospodarki rybackiej oraz niezgodności wykonania i funkcjonowania Małej Elektrowni Wodnej na rzece Mień z wydanym pozwoleniem wodnoprawnym. W drugiej z w/w spraw nastąpiło przekazanie postanowieniem do Starosty Lipnowskiego będącego organem właściwym do rozpatrzenia tej skargi.

Przejęcie przez samorząd województwa wielu nowych zadań z zakresu administracji rządowej oraz zmiany w podziale kompetencji administracji terenowej spowodowały poszerzenie obszaru właściwości w rozpatrywaniu skarg. Widoczny wzrost ilości skarg złożonych do Urzędu Marszałkowskiego w 2006 r. związany jest przede wszystkim z większą liczbą wykonywanych zadań. Pomimo tego nie odnotowano zasadnych skarg na działalność Urzędu i załatwianie spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej.

Skargi, które wpłynęły w 2006 r. do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego zostały rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz z zachowaniem ustawowych terminów.

Dane omówione powyżej przedstawione zostały w Tabelach Nr 1 i 2.

Tabela Nr 1

Zestawienie sposobu załatwiania skarg w roku 2006 przez departamenty i biura Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego

Lp.	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.	Gabinet Marszałka	1	-	1	1	-	-	-
2.	Departament Organizacyjny	22	22	-	-	-	-	-
3.	Departament Gospodarki i Infrastruktury	20	-	20	1	19	-	-
3.	Departament Edukacji, Kultury, Sportu i Turystyki	10	-	10	-	-	10	-
4.	Departament Zdrowia	8	1	7	-	3	4	-
5.	Departament Rolnictwa i Aktywizacji Obszarów Wiejskich	2	1	1	-	-	1	-
6.	Biuro Pełnomocnika Zarządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych	1	-	1	1	-	-	-
7.	Delegatura UM w Bydgoszczy	4	4	-	-	-	-	-
Razem		68	28	40	3	22	15	-

Pozostałe departamenty i biura Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego nie odnotowały wpływu skarg.

Tabela Nr 2

Zestawienie skarg, które wpłynęły w 2006 r. do departamentów i biur Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego według problematyki

Lp.	Problematyka	Ilość
1.	nieprawidłowości podczas przeprowadzania egzaminu praktycznego na prawo jazdy (IG)	18
2.	uchybień w prowadzeniu działalności turystycznej (EK)	8
3.	krytyczne uwagi do działalności wojewódzkiej samorządowej jednostki organizacyjnej (EK, ZD)	5
4.	należności za prace dodatkowe w jednostce kultury (EK)	1
5.	niewłaściwe postępowanie personelu medycznego w stosunku do pacjentów (ZD)	2
6.	odmowa udzielenia pożyczki w celu ochrony miejsc pracy osób niepełnosprawnych (BON)	1
7.	inne	5

W 2006 r. odnotowano wpływ 16 wniosków i listów. Sprawy te w większości dotyczyły próśb o udzielenie pomocy w zakresie zapewnienia lokali mieszkalnych, w związku z trudną sytuacją materialną lub wyposażenia w przybory /m.in. koperty, zeszyty i długopisy/. Cztery wnioski uznano za szczególnie uzasadnione i zostały rozpatrzone pozytywnie. Zainteresowanym przesłano materiały biurowe co spowodowało wpływ kolejnych próśb o zbliżonej treści.

Wykaz ilościowy przedstawiony został w Tabeli Nr 3.

Tabela Nr 3

Zestawienie sposobu załatwienia wniosków i listów przez departamenty i biura Urzędu Marszałkowskiego w 2006 roku

Lp.	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 Organizacyjny	16	-	16	4	-	12	-
Razem		16	-	16	4	-	12	-

Zgodnie z dotychczasową praktyką w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, przyjmowanie obywateli w 2006 r. przez Marszałka i członków Zarządu Województwa, dyrektorów departamentów i biur Urzędu Marszałkowskiego odbywało się w każdy wtorek w godzinach od 11⁰⁰ do 16⁰⁰. Pracownicy Urzędu przyjmowali interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w ustalonych godzinach urzędowania.

Przyjmowanie obywateli ujmuje się do ewidencji prowadzonych przez sekretariaty Marszałka Województwa, członków Zarządu Województwa oraz w departamentach i biurach Urzędu Marszałkowskiego.

Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego przyjął w 2006 roku 56 interesantów w sprawach skarg i wniosków, z czego 8 spraw dotyczyło pomocy w uzyskaniu zatrudnienia. Z ogólnej liczby spraw załatwiono: 19 pozytywnie, 14 negatywnie oraz 23 wyjaśniająco.

Powyższe dane obrazuje Tabela Nr 4 i 5.

Tabela Nr 4

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

Lp.	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	56	-	56	19	14	23	-
2.	Wicemarszałkowie Województwa	1	-	1	-	-	1	-

Tabela Nr 5

Przyjęcia interesantów w ramach skarg i wniosków w wyznaczonym dniu tygodnia w Urzędzie Marszałkowskim – według problematyki

Lp.	Problematyka	Ilość
1.	udzielenie pomocy w uzyskaniu zatrudnienia	8
2.	współpraca z organizacjami i jednostkami (np. objęcie patronatu)	6
3.	dofinansowanie działalności statutowych organizacji, imprez	6
4.	interwencja w sprawach mieszkaniowych	4
5.	podziękowanie za pomoc	1
6.	inne (np. w sprawach osobistych, pełnienia służby zastępczej, udzielenia stypendium)	31

Liczba interesantów w porównaniu z latami poprzednimi utrzymuje się na zbliżonym poziomie /2002 r. – 64; 2003 r. – 150; 2004 r. – 76; 2005 r. – 42/.

Ponownie najwięcej spraw, z którymi zgłaszali się interesanci do Marszałka Województwa dotyczyło zatrudnienia i pomocy w jego uzyskaniu – 8 spraw. Nie jest to już jednak tematyka tak wyraźnie dominująca jak w latach ubiegłych.

Do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych wpłynęło w 2006 r. łącznie 169 skarg. Tak dużej liczby skarg nie notowano w latach ubiegłych /2002 r. – 114; 2003 r. – 90; 2004 r. – 135; 2005 r. – 125/. Jedyne 17 skarg znajdowało się we właściwości miejscowej lub rzeczowej innych organów, którym zostały te sprawy przekazane.

We własnym zakresie jednostki rozpatrzyły 152 skargi, wśród których 34 pozytywnie, 96 negatywnie i 22 wyjaśniająco.

Zestawienie sposobu załatwiania skarg złożonych w 2006 r. do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych przedstawiono w załączniku nr 1 do niniejszej Informacji.

Największą liczbę skarg zarejestrowano w następujących jednostkach:

– SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr J. Biziela w Bydgoszczy	45
– Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu	16
– Wojewódzki Ośrodek Lecznictwa Psychiatrycznego w Toruniu	11
– Wojewódzki Szpital im. L. Rydygiera w Toruniu	11
– Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Świeciu	10

Na szczególną uwagę zasługuje ilość, tematyka i sposób rozpatrzenia skarg złożonych w 2006 r. do SPZOZ Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Biziela w Bydgoszczy. Coroczny wzrost liczby skarg, które zawierają zarzuty od niezadowolonych pacjentów /2002 r. – 12; 2003 r. – 15; 2004 – 29; 2005 r. – 26; 2006 r. – 45/, zasadne uznanie, aż 11 skarg, oraz to, iż 32 skargi dotyczyły uchybień ze strony personelu medycznego może świadczyć, że w jednostce tej nie są przestrzegane procedury związane z rozpatrywaniem skarg oraz podejmowaniem odpowiednich środków dyscyplinujących. W 6 sprawach doszło do uchybienia ustawowego terminu rozpatrzenia skarg, a sprawozdanie za 2006 r. zostało przesłane dopiero w dniu 23 lutego 2007 r. W związku z powyższym zasadnym byłoby przeprowadzenie w Wojewódzkim Szpitalu im. dr J. Biziela w Bydgoszczy kontroli w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przeprowadzenie z kierownictwem jednostki rozmowy dyscyplinującej.

Załatwianie skarg, które wpłynęły w 2006 r. do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych opracowano na podstawie sprawozdań przekazanych do Urzędu.

W Wojewódzkim Szpitalu im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy zarejestrowano 45 skarg, które dotyczyły:

- niewłaściwego leczenia pacjentów /7 skarg/,
- niewłaściwego zachowania personelu medycznego /22 skargi/,
- nieprzestrzegania wyznaczonych godzin przyjęć /3 skargi/,
- nieterminowego wykonywania obowiązków pracowników administracji szpitala /1 skarga/,
- roszczeń z tytułu zakażenia pacjentów /4 skargi/,
- zwrotu kosztów zakupu leków i hospitalizacji /3 skargi/,
- powikłań będących skutkiem wykonanego zabiegu /2 skargi/,
- zbyt wysokich opłat za parkowanie samochodów /2 skargi/,
- odmowy wydania kopii historii choroby, wyniku badania /1 skarga/.

W toku przeprowadzonych postępowań wyjaśniających jako zasadne uznano 11 skarg.

- 1) W wyniku kontroli leków potwierdził się zarzut podania przeterminowanego leku.
- 2) Kolejna zasadna skarga dotyczyła braku możliwości uzyskania potwierdzenia rejestracji. Pacjent wniósł zarzut, iż po uzyskaniu połączenia telefonicznego z rejestracją, następowało przerwanie połączenia poprzez odłożenie słuchawki. Wnoszącego skargę przeproszono, a personel pouczono o konieczności rzetelnego wypełniania obowiązków.
- 3) Zasadność skargi uznano również w sprawie nieobsłużenia poza kolejnością honorowego dawcy krwi. Pacjenta przeproszono za zaistniałą sytuację, uszczegółowiono informacje zamieszczone przy rejestracji.
- 4) Przyczyną złożenia skargi było zarejestrowanie pacjentki do niewłaściwego lekarza specjalisty. W wyznaczonym dniu wizyty okazało się, że specjalista tej dziedziny nie przyjmuje. Skargę uznano za zasadną, pouczono personel o konieczności dokładnego informowania pacjentów.
- 5) Kolejny zarzut wniosła matka dziecka, która zwróciła uwagę na niegrzeczne i obraźliwe zachowanie lekarza. Uznając zasadność skargi, bezpośredni przełożony podjął decyzję o zwolnieniu pracownika.
- 6) Następną skargą dotyczyła niegrzecznego zachowania się położnej w sali porodowej. Uznano zasadność zarzutów, umówiono spotkanie w terminie dogodnym dla pacjentki w celu złożenia przeprosin.

- 7) W trakcie postępowania wyjaśniającego dotyczącego skargi pacjentki w sprawie naruszenia jej prawa do godności i intymności podczas wykonywania badania usg w ramach badań prenatalnych stwierdzono zasadność zarzutów. Z uwagi na specyficzny charakter badania polecono kierownikowi kliniki przeprowadzenie zmian organizacyjnych, które poprawiłyby komfort psychiczny pacjentek w podobnych sytuacjach.
- 8) Pacjentka hospitalizowana w oddziale ginekologii aseptycznej wskazała błędy w zakresie uzyskania informacji, co do planowanego procesu leczenia (zakresu zabiegu operacyjnego).
- 9) Skarżąca przekazała kompletną dokumentację wypadkową do Działu Księgowości i Analiz Szpitala. Opieszałość pracownika spowodowała opóźnienie wypłaty odszkodowania przez ubezpieczyciela. Przepraszono wnoszącą skargę, a z pracownikiem przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą.
- 10) NFZ wniósł o wyjaśnienie przyczyn wystawienia faktury za transport pacjentki karetką pogotowia. Ustalono, że w dniu wypisu z oddziału obowiązywała zasada współpłaty za transport. W związku z tym zwrócono pacjentce należną część kosztów za transport.
- 11) NFZ zwrócił się do Szpitala o wyjaśnienie podstawy wykonania badania rezonansu magnetycznego, którego koszty pokryła pacjentka. Postępowanie wyjaśniające wykazało brak podstaw do wykonania badania odpłatnie. Skargę uznano za zasadną, pacjentce zwrócono koszty.

W 6 sprawach nie zachowano terminu rozpatrzenia uzasadniając to złożonością działań i tym, że postępowanie wyjaśniające przebiegało w okresie świątecznym.

Wojewódzki Szpital Lecznictwa Psychiatrycznego w Toruniu zarejestrował w 2006 r.

11 skarg, z których 3 uznano za zasadne.

- 1) Skarga dotyczyła odmowy udzielenia rodzinie informacji o stanie zdrowia pacjentki. Ordynator Oddziału wyjaśniła, że rodzina pacjentki zgłosiła się po informacje dotyczące stanu zdrowia pacjentki po godzinach pracy.
- 2) W następnej sprawie ustalono w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego, iż nie było podstaw prawnych do odmowy wydania dokumentacji

medycznej. Postępowanie to było spowodowane ochroną informacji zawartych w historii choroby, a przede wszystkim ochroną interesów dziecka.

- 3) Kolejna skarga dotyczyła sposobu leczenia oraz traktowania pacjenta i jego rodziny. Z lekarzem, któremu przedstawiono zarzuty w tej sprawie przeprowadzono rozmowę i zobowiązano go do poszanowania godności i kulturalnego odnoszenia się zarówno do pacjentów, jak i ich rodzin.

W jednym przypadku doszło do opóźnienia w rozpatrzeniu sprawy z powodu błędnego przeadresowania skargi.

Do Wojewódzkiego Szpitala im. L. Rydygiera w Toruniu wpłynęło 11 skarg, z czego po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających uznano zasadność w trzech sprawach.

- 1) Skargę złożono na przewlekłe wykonywanie badań genetycznych wykrywających mutacje w genach, które zwiększają ryzyko zachorowania na nowotwory. Pacjentce pobrano próbki krwi i ustalono termin odbioru wyników po trzech miesiącach. Po tym czasie pacjentkę poinformowano, iż z powodu ograniczonych środków finansowych przekazywanych przez Ministerstwo Zdrowia będzie zakwalifikowana do programu dopiero w kolejnym roku.
- 2) Następną skargą dotyczyła niegrzecznego zachowania rejestratorki Zakładu RTG, która zażądała od pacjentki skierowania od lekarza pierwszego kontaktu, pomimo tego, że pacjentka posiadała skierowania od lekarza ubezpieczenia zdrowotnego. Skargę uznano za zasadną, pacjentka została przeproszona za niestosowne zachowanie osoby dokonującej rejestracji, wobec której zastosowano sankcje finansowe.
- 3) Rzecznik Praw Pacjenta przy Narodowym Funduszu Zdrowia zwrócił się z wnioskiem o zwrot środków finansowych pacjentowi, który zakupił endoprotezę konieczną do operacji alloplastyki totalnej, w związku z wypadkiem, jakiemu uległ podczas pobytu w szpitalu. Rzecznik Praw Pacjenta zobowiązał Szpital do zwrotu pacjentowi środków poniesionych na zakup endoprotezy.

W Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy uznano zasadność 1 skargi, która dotyczyła niewłaściwego zachowania personelu medycznego. W celu wyeliminowania skarg na bieżąco przeprowadza się szkolenia pracowników Dyspozytorni i Biura Wezwań w zakresie postępowania podczas przyjęcia zgłoszenia i dysponowania

zespołem ratowniczym. Ponadto Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy otrzymała w 2006 r. 6 podziękowań.

W roku 2006 do Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego w Toruniu wpłynęło 9 skarg, w tym jedną uznano za zasadną. Wszystkie skargi zostały rozpatrzone w obowiązujących terminach. Podczas przeprowadzania postępowań wyjaśniających zebrana została dokładna dokumentacja dotycząca zdarzeń.

Do Wojewódzkiego Szpitala Dziecięcego im. J. Brudzińskiego w Bydgoszczy wpłynęło w 2006 r. 9 skarg, z których 3 okazały się zasadne. Dwie z nich dotyczyły nagannego zachowania się lekarza w Izbie Przyjęć. Po przeprowadzeniu rozmowy wyjaśniającej okoliczności zdarzenia, winnego zobowiązano do życzliwego stosunku do pacjentów i ich opiekunów. Analiza dokumentacji medycznej pod względem merytorycznym wykazała, że udzielono porad zgodnie z obowiązującymi w pediatrii procedurami. Ostatnia skarga dotyczyła utrudnień związanych z prowadzonym remontem schodów. Skarżący przyjął wyjaśnienia w tej sprawie. Schody zostały naprawione.

W Szpitalu Wojewódzkim we Włocławku przyjęto 7 skarg, w tym 3 uznano jako uzasadnione. W jednym przypadku pacjent z ostrym bólem lewej nogi trafił do Szpitalnego Oddziału Ratunkowego. Po wykonaniu zdjęcia rtg lekarz stwierdził naderwanie mięśnia łydki, bez zmian kostnych. Po 10 dniach pacjent zgłosił się w swoim miejscu zamieszkania do lekarza ortopedy, który rozpoznał złamanie strzałki lewej i to w kilku miejscach. W dwóch pozostałych sprawach skarżono się na niewłaściwe zachowanie lekarzy wobec pacjentów lub ich rodzin. W trakcie prowadzonych konfrontacji nie można było w sposób bezsporny potwierdzić, ani oddalić postawionych zarzutów. Zwykle w tego typu przypadkach rozmowa odbywa się bez świadków, którzy mogliby w sposób bezstronny potwierdzić ich przebieg.

Regionalny Zespół Opieki Paliatywnej – Dom Sue Ryder w Bydgoszczy potwierdził zasadność jednej skargi wniesionej w sprawie terminów dostaw sprzętu jednorazowego. Przyjmując argumenty strony ustalono terminy dostaw sprzętu tak aby docierały do pacjentów w tym samym okresie. Jednostka otrzymała ponadto podziękowania od pacjenta i jego rodziny w związku ze spełnieniem prośby dotyczącej wymiany filtrów w respiratorze.

W 2006 roku w Wojewódzkim Szpitalu Obserwacyjno-Zakaźnym w Toruniu odnotowano trzy skargi. Problematyka skarg odnosiła się do sposobu realizacji świadczeń medycznych w Szpitalu. Na okoliczność złożenia skarg przeprowadzono postępowania wyjaśniające. W oparciu o treść wyjaśnień przedstawionych skarżącym, osoby te uznały je za wystarczające i kończące sprawy.

Do Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego im. J. Korczaka w Toruniu wpłynęły w 2006 r. 2 skargi, które uznano za zasadne. W skardze dotyczącej funkcjonowania szatni szkolnej, skarżący wskazał na czas pracy, który był nieadekwatny do potrzeb. Kierownictwo jednostki podjęło decyzję o przesunięciu innego pracownika do obsługi szatni usprawniając jej funkcjonowanie. Kolejna skarga dotyczyła niewłaściwego zachowania wychowawcy wobec wychowanek. W skutek czego nastąpiła zmiana opiekuna grupy.

Kujawsko-Pomorski Zarząd Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku rozpatrzył w minionym roku jedną skargę, która dotyczyła spraw będących w kompetencji jednostki z zakresu konserwacji urządzeń melioracyjnych. Skargę załatwiono pozytywnie.

W 2006 r. do Przychodni Specjalistycznej „OLK-MED” w Toruniu wpłynęła jedna skarga, którą wniosła pacjentka, na dyżurną pielęgniarkę, która odmówiła wykonania iniekcji. Pacjentkę przeproszono, a pielęgniarka została ukarana upomnieniem.

W roku ubiegłym w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Toruniu wpłynęły 4 sprawy o charakterze skarg i wniosków. W jednym przypadku sprawę załatwiono pozytywnie. Osoby zainteresowane uzyskały informacje o zakresie udzielania świadczeń.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne oraz wojewódzkie osoby prawne odnotowały w ubiegłym roku wpływ 134 wniosków, z czego 12 przekazano do rozpatrzenia zgodnie z właściwością innym jednostkom. Wpływ spraw przedstawia się następująco:

- Kujawsko-Pomorski Zarząd Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku - 98
- SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy - 27
- Regionalny Zespół Opieki Paliatywnej – Dom Sue Ryder w Bydgoszczy - 4
- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu - 3
- Wojewódzka Przychodnia Zdrowia Psychicznego w Bydgoszczy - 1
- Wojewódzki Ośrodek Lecznictwa Psychiatrycznego w Toruniu - 1

Złożone wnioski dotyczyły:

- wykonywania melioracji - 49
- konserwacji i udroźnienia urządzeń melioracyjnych - 33
- remontu urządzeń melioracyjnych - 6
- udzielenia pomocy w trudnej sytuacji materialnej bądź życiowej - 3
- udzielenia informacji o warunkach leczenia - 2
- wymiany sprzętu medycznego - 1
- zmiany lekarza prowadzącego - 1
- podłączenia sieci Internet u pacjenta - 1
- umieszczenia dywanika gumowego przy wannie w łazience - 1

Dwie sprawy zostały rozpatrzone po terminie z uwagi na ich skomplikowany charakter.

W ubiegłym roku sporą grupę 27 wniosków zainteresowani skierowali do Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy. Poruszana w nich problematyka obejmowała:

- przyspieszenie i wyznaczenie terminu wykonania zabiegu - 13
- udzielenie informacji o stanie zdrowia i hospitalizacji - 6
- wydanie zaświadczenia - 1
- uzgodnienie terminu przyjęcia - 1
- udzielenie świadczenia w ramach hospitalizacji - 1
- odstąpienie od zapłaty za udzielone świadczenie - 1
- wyszczególnienie kosztów na fakturze - 1
- przekazanie kartoteki do archiwum - 1
- przewóz karetką na prośbę pacjenta - 1
- dokonanie zmiany w wydanej dokumentacji - 1

Negatywnie rozpatrzono te wnioski, których realizacja naruszała obowiązujące w tym zakresie przepisy.

Jeden wniosek, który wpłynął do Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy nie został rozpatrzony w terminie z powodu złożoności sprawy.

Zestawienie sposobu załatwiania wniosków przedstawiono w załączniku nr 2.

Przedstawione powyżej informacje, które zostały opracowane na podstawie sprawozdań otrzymanych z departamentów i biur Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych pozwalają na sformułowanie następujących wniosków:

- 1) Można zaobserwować, iż w wielu przypadkach kierownictwo podległych jednostek nie stosuje się do uregulowań dotyczących organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Zarząd Województwa Kujawsko-Pomorskiego wyznaczył w Uchwale Nr 41/131/2000 z dnia 25 maja 2000 r. termin składania sprawozdań związanych z tą tematyką. Aż 34 jednostki złożyły sprawozdania z naruszeniem tego terminu.
- 2) Wyjątkowo licznie wpływające skargi do jednostek ochrony zdrowia dotyczą funkcjonowania tych placówek albo też zaniedbań lub nieetycznego zachowania ze strony personelu medycznego. Świadczyć to może o zbyt pobłażliwym traktowaniu winnych uchybień pracowników przez kierujących daną jednostką. W wielu sprawach skargi zostały rozpatrzone negatywnie, a argumenty strony skarżącej oddalono. Niewłaściwe i niegodne traktowanie zainteresowanych przez pracowników jednostek często w postępowaniu wyjaśniającym jest niemożliwe do udowodnienia. Trudno zgodzić się z ich bezzasadnością wykazywaną w sprawozdaniach wobec tego, iż zazwyczaj kontakt odbywa się bez świadków mogących obiektywnie ocenić zdarzenie. Wobec powyższego zasadnym byłoby nakazanie kierownikom jednostek zwiększenia nadzoru nad sprawami dotyczącymi tej problematyki oraz zwiększenie ilości szkoleń w tym zakresie. Wraz ze szkoleniami powinny być prowadzone inne działania dyscyplinujące łącznie z karami regulaminowymi i porządkowymi w stosunku do winnych zaniedbań.
- 3) Zasada rozpatrywania skarg w obowiązujących terminach łamana jest zbyt często (w 2006 r. 7 spraw), a argumenty, które mają uzasadnić takie opieszale działanie wydają się niewystarczające.