

## INFORMACJA

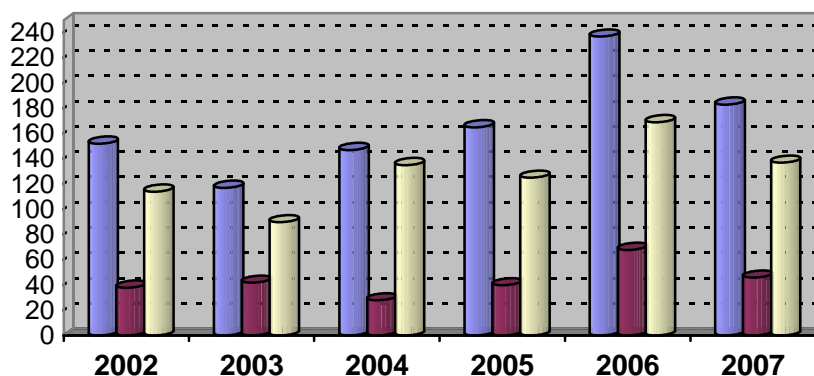
### w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, które wpłynęły do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych w 2007 roku

Regulacje prawne w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków kierowanych do Urzędu Marszałkowskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych zostały zawarte w następujących aktach:

- 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);
- w uchwale Nr 41/31/2000 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 25 maja 2000 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

W 2007 roku do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych wpłynęły łącznie 183 skargi, co ustalono na podstawie złożonych sprawozdań rocznych oraz rejestru skarg i wniosków prowadzonego w Departamencie Administracji.

W porównaniu do lat poprzednich wpływ skarg w zestawieniu 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; 2006 r. - 237/.

Wobec najwyższego dotychczas odnotowanego wpływu skarg w 2006 roku w liczbie 237, w roku 2007 przyjęto ich 183, co stanowi zmniejszenie ilości spraw o blisko 23 %.

Do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w 2007 roku złożono 46 skarg, z których 12 przekazano innym organom administracji publicznej, zgodnie z ich właściwością do rozpatrzenia tych spraw.

Departamenty Urzędu Marszałkowskiego uczestniczyły w rozpatrzeniu 34 skarg, wśród których 4 rozpatrzono pozytywnie, 18 negatywnie oraz 12 w sposób wyjaśniający.

Wpływ skarg do poszczególnych departamentów Urzędu przedstawia się następująco:

- |  |      |
|--|------|
| – Departament Edukacji, Sportu i Turystyki                     | - 21 |
| – Departament Polityki Zdrowotnej                              | - 7  |
| – Departament Rolnictwa, Rozwoju Obszarów Wiejskich i Geodezji | - 3  |
| – Departament Kultury i Dziedzictwa Narodowego                 | - 2  |
| – Departament Spraw Społecznych                                | - 1  |

Problematyka zawarta w skargach kierowanych w 2007 roku do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego dotyczyła między innymi:

- nieprawidłowości podczas przeprowadzania egzaminu na prawo jazdy,
- sposobu udzielania świadczeń medycznych oraz niewłaściwego postępowania personelu medycznego w stosunku do pacjentów,
- uchybień w prowadzeniu działalności turystycznej,
- niewłaściwego zachowania się pracowników instytucji kultury,
- odbudowy i wzmocnienia brzegu rzeki przylegającego do działki,
- nie wypłacenia kwot z tytułu wzrostu przeciętnego wynagrodzenia.

Największą grupę spraw stanowiły skargi związane z działalnością Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego i prowadzonymi przez te jednostki egzaminami na prawo jazdy. W porównaniu z ilością skarg, których wpływ odnotowano w 2006 roku można zaobserwować niewielkie zmniejszenie się liczby spraw związanych z tą problematyką. Na podstawie wstępnej analizy wpływu skarg i wniosków, kierowanych w 2007 roku do Urzędu Marszałkowskiego na działalność Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego, przeprowadzonej w połowie stycznia 2008 roku ustalono, że zdecydowana większość spraw dotyczyła nieprawidłowości przy przeprowadzaniu egzaminów dla kandydatów na kierowców. Dwie ze skarg w wyniku prowadzonych postępowań wyjaśniających rozpoznano jako zasadne. W tych przypadkach egzamin powtórzono na koszt ośrodka. Pozostałe skargi dotyczyły funkcjonowania WORD-ów i obsługi klientów. Informacje zawarte w pismach skarżących, stanowiące źródło niepokojących sygnałów o nieprawidłowościach zostały przekazane dyrektorom Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego do wykorzystania dla poprawy funkcjonowania tych jednostek. W przypadku kilku skarg, które zawierały informacje wymagające sprawdzenia w WORD-ach wdrożona została przez Wydział Kontroli i Audytu Wewnętrznej kontrola pod nazwą „Zasadność złożonych skarg”. Jednocześnie Dyrektor Departamentu Edukacji, Sportu i Turystyki zobowiązał dyrektorów Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego do wzmocnienia nadzoru nad przeprowadzaniem egzaminów dla kandydatów na kierowców.

Kolejną, liczną grupę skarg złożono w związku ze sposobem udzielania świadczeń medycznych oraz niewłaściwym postępowaniem personelu medycznego w stosunku do pacjentów. W przypadku skargi dotyczącej krytycznych uwag wobec dyspozytorów i lekarza pogotowia ratunkowego przeprowadzono postępowanie wyjaśniające. Zabezpieczona podczas rozpoznania dokumentacja medyczna oraz nagranie rozmowy pozwoliły ustalić, że pacjent zachowywał się agresywnie i nie wyraził zgody na udzielenie pomocy medycznej.

Niestety są to sprawy, w których ustalenie rzeczywistego przebiegu zdarzenia jest bardzo trudne. Zazwyczaj wymiana zdań odbywa się między zainteresowanymi stronami a brak bezstronnych świadków w większości przypadków uniemożliwia obiektywizację zdarzenia i ustosunkowanie się do stawianych zarzutów. Niezależnie od możliwości ustalenia, czy skargi są zasadne, dyrektorzy placówek ochrony zdrowia zostali zobowiązani do zwiększenia nadzoru nad pracą personelu medycznego w celu uniknięcia w przyszłości niezadowolenia pacjentów ze sposobu sprawowanej opieki medycznej.

W odniesieniu do skargi dotyczącej nie wypłacenia przez pracodawcę kwot z tytułu wzrostu przeciętnego wynagrodzenia wynikającego z ustawy „lex 203” w toku przeprowadzonych czynności kontrolnych ustalono, że sprawa została rozpatrzona pozytywnie. Na mocy wyroku sądowego skarżącym zostały zasądzone określone kwoty pieniężne, które zostały wypłacone przez jednostkę.

W sprawie okresu oczekiwania na wypłatę środków osobom poszkodowanym działalnością firmy Open Travel Group Sp. z o.o. złożono w 2007 roku cztery skargi, z których trzy zostały skierowane do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Bydgoszczy. Po rozpoznaniu sprawy ze skarg na beczynność Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego w przedmiocie nie dokonania wypłaty środków pieniężnych z gwarancji ubezpieczeniowych, Sąd postanowieniem skargi odrzucił z przyczyn procesowych, bez badania jej zarzutów merytorycznych. Należy zauważyć, że przed rozstrzygnięciem Sądu wypłaty środków pieniężnych z tytułu gwarancji ubezpieczeniowych zostały uruchomione.

Do Departamentu Edukacji, Sportu i Turystyki wpłynęły również skargi dotyczące działalności innych podmiotów prowadzących usługi turystyczne. W sprawie nieprawidłowości, które miały miejsce podczas wyjazdów turystycznych – kolonii zorganizowanych przez firmę BT ACTIV z siedzibą w Bydgoszczy przeprowadzono czynności sprawdzające. Podczas kontroli nie stwierdzono rażącego naruszenia warunków wykonywania działalności, określonych w ustawie o usługach turystycznych. Skarżących poinformowano, że Marszałek Województwa nie jest organem właściwym do rozstrzygnięcia sporów zaistniałych pomiędzy klientami a organizatorami, wynikających z realizacji umów o świadczenie usług turystycznych. W przypadku zastrzeżeń co do warunków i ich niezgodności z zawartą umową możliwe jest dochodzenie przez stronę roszczeń na drodze postępowania sądowego. Ponadto BT ACTIV zostało pouczone w zakresie bezwzględного przestrzegania obowiązującego prawa, a w szczególności rzetelnego realizowania umów zawartych z klientami.

Druga skarga dotyczyła działalności biura OK TOURS s.c. z siedzibą w Toruniu. Organizator udzielił wyjaśnień w sprawie roszczeń skarżących. W wyniku postępowania wyjaśniającego ustalono, że skarga była bezzasadna.

Uczestnik zorganizowanego wycieczki poważnie naruszył swym postępowaniem regulamin obozu młodzieżowego, w wyniku czego nastąpiło jego usunięcie z obozu. Szybka reakcja na zaistniały incydent oraz sposób postępowania Organizatora świadczyć mogą o jego profesjonalizmie i dobrym przygotowaniu do wykonywania działalności w sferze usług turystycznych.

Do Departamentu Rolnictwa, Rozwoju Obszarów Wiejskich i Geodezji wpłynęły trzy skargi, które dotyczyły odszkodowania za zajęty trwale, w sposób naturalny, grunt przez rzekę Osę, uporządkowania stanu prawnego gruntów pod wodami jeziora Świekatowskiego oraz utrudniania dostępu do informacji. Rozstrzygnięcie dwóch pierwszych spraw możliwe jest na drodze postępowania sądowego, o czym zainteresowani zostali powiadomieni. W sprawie dotyczącej utrudniania dostępu do informacji przez Kujawsko-Pomorski Zarząd Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku udzielono wnoszącemu – Towarzystwu na rzecz Ziemi – odpowiedzi o sposobie i warunkach udostępniania dokumentacji technicznej oraz uzgodniono formę przekazywania informacji.

W 2007 roku nie odnotowano wpływu zasadnych skarg dotyczących działalności Urzędu Marszałkowskiego i załatwianych spraw indywidualnych z zakresu administracji publicznej.

Wnoszone przez skarżących sprawy były rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa wraz z zachowaniem obowiązujących terminów ustawowych.

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

Tabela Nr 1

### **Zestawienie sposobu załatwiania skarg w roku 2007 przez departamenty Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego**

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przeterminowano (ogółem z rubryki 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 Administracji	12	12	-	-	-	-	-
2.	Departament Edukacji, Sportu i Turystyki	21	-	21	3	13	5	-
3.	Departament Polityki Zdrowotnej	7	-	7	-	5	2	-
4.	Departament Rolnictwa, Rozwoju Obszarów Wiejskich i Geodezji	3	-	3	1	-	2	-
5.	Departament Kultury i Dziedzictwa Narodowego	2	-	2	-	-	2	-
6.	Departament Spraw Społecznych	1	-	1	-	-	1	-
<b>Razem</b>		<b>46</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>-</b>

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

**Zestawienie skarg, które wpłynęły w 2007 r. do departamentów  
Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego według problematyki**

<b>Lp.</b>	<b>Problematyka</b>	<b>Ilość</b>
1.	nieprawidłowości podczas przeprowadzania egzaminu praktycznego na prawo jazdy (EST)	12
2.	uchybień w prowadzeniu działalności turystycznej (EST)	5
3.	krytyczne uwagi do działalności wojewódzkiej samorządowej jednostki organizacyjnej (EST)	4
4.	sposób udzielania świadczeń medycznych i niewłaściwe postępowanie personelu medycznego (ZD)	4
5.	niewłaściwe postępowanie pracowników jednostek kultury (KN)	2
6.	utrudnienia w dostępie do informacji (RG)	1
7.	Inne (np. w sprawie nie wypłacenia wynagrodzeń, uregulowania stanu prawnego gruntów)	6

W przypadku 13 listów, które zgodnie z dekretacją zostały skierowane do załatwienia w Departamencie Administracji zainteresowani otrzymali stosowne wyjaśnienia, a w odpowiedziach zawarto informację o sposobie lub możliwości załatwienia sygnalizowanego problemu.

Do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w 2007 roku wpłynęło również 10 prośb od osób odbywających karę ograniczenia wolności o przesłanie materiałów i przyborów piśmienniczych /m.in. koperty, zeszyty, długopisy i segregatory/. Ze względu na dużą liczbę zgłaszanych potrzeb w tym zakresie nie było możliwe spełnienie oczekiwań wszystkich zainteresowanych.

W 2007 roku odnotowano wpływ 11 listów od innych instytucji i urzędów, które zaangażowały się w fikcyjną akcję pomocową dla Daringa Herolda. Jak ustalono w przeprowadzonym postępowaniu sprawdzającym oraz na podstawie dostępnej dokumentacji, ponad 1700 urzędów, fundacji i innych instytucji uczestniczyło w akcji mającej pomóc nieuleczalnie choremu chłopcu, którego marzeniem jest znaleźć się w Księdze Rekordów Guinnessa za nawiązanie kontaktu z rekordową liczbą instytucji na świecie. Osoby zaangażowane w przysyłanie korespondencji są przekonane, że pomagają zainteresowanemu, jednocześnie generując koszty związane z prowadzeniem tej akcji. Obecnie Darling Herold dobiega trzydziestu lat i nazywa się Craig Shergold, wyzdrowiał jakieś 18 lat temu i musiał zmienić adres, ze względu na przysyłane mu stopy korespondencji. Sprawa dowodzi, że przed przystąpieniem do działań mających podobny charakter warto poświęcić kilka minut na uzyskanie pełniejszych informacji na temat celu ich prowadzenia.

Odrębną grupę spraw, które wpłynęły do Urzędu Marszałkowskiego stanowiły tzw. „donosy”, czy też anonimowe informacje o działalności osób prywatnych, jak również pracowników Urzędu oraz wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych. W 2007 roku odnotowano wpływ 10 przesyłek tego rodzaju. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Jednakże niektóre informacje, które wskazywały na łamanie prawa lub naruszanie obowiązków służbowych zostały wykorzystane przy prowadzeniu czynności sprawdzających i kontrolnych.

Wykaz ilościowy przedstawiony został w Tabeli Nr 3.

Tabela Nr 3

**Zestawienie sposobu załatwienia wniosków i listów przez departamenty  
Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w 2007 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 Administracji	44	-	44	-	1	43	-
<b>Razem</b>		<b>44</b>	<b>-</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>-</b>

Przyjmowanie obywateli przez Marszałka Województwa i członków Zarządu Województwa, dyrektorów departamentów Urzędu oraz dyrektorów wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych w ramach skarg i wniosków odbywa się w każdy wtorek tygodnia w godzinach od 11.00 – 13.00.

Jeżeli wtorek jest dniem ustawowo wolnym od pracy lub dodatkowo wolnym dniem od pracy, dniem przyjęć obywateli jest następný dzień tygodnia.

Pracownicy departamentów Urzędu oraz wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych, przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w ustalonych godzinach urzędowania.

Skargi i wnioski składane przez obywateli ustnie utrwała się w protokole przyjęcia.

Przyjmowanych obywateli ujmuje się do ewidencji prowadzonych przez sekretariaty Marszałka Województwa, członków Zarządu Województwa, departamenty Urzędu oraz wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne i wojewódzkie osoby prawne.

Na podstawie rejestru przyjęć interesantów ustalono, że w 2007 roku Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego przyjął 78 obywateli w sprawach skarg i wniosków. Z przedstawionych spraw 24 załatwiono pozytywnie, 6 negatywnie, a 48 wyjaśniająco.

Wśród spraw, z którymi interesanci najczęściej zwracali się do Marszałka Województwa można wymienić:

- współpracę z organizacjami i instytucjami (np. organizowanie konferencji, objęcie patronatu),
- prezentację działalności i planowanych przedsięwzięć,
- wsparcie lub udzielenie dofinansowania,
- udzielenie pomocy w uzyskaniu zatrudnienia,
- promocję województwa,
- interwencje w sprawach mieszkaniowych i wynagradzania.

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 Województwa Kujawsko-Pomorskiego**

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rubr. 5)			Przetriminowano (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	78	-	78	24	6	48	-
2.	Członkowie Zarządu Województwa	3	-	3	-	-	3	-

Tabela Nr 5

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

Lp.	Problematyka	Ilość
1.	prezentacja działalności i planowanych przedsięwzięć	23
2.	współpraca z organizacjami i jednostkami (np. objęcie patronatu, organizacja konferencji)	19
3.	udzielenie pomocy w uzyskaniu zatrudnienia	8
4.	dofinansowanie działalności statutowych organizacji, imprez	8
5.	promocja regionu kujawsko-pomorskiego	4
4.	interwencja w sprawach mieszkaniowych	2
5.	podziękowanie za pomoc	2
7.	inne (np. w sprawach osobistych)	12

W porównaniu do roku poprzedniego liczba interesantów wyraźnie wzrosła. Jednocześnie tematyka związana z zatrudnieniem przestała być dominująca a ponad połowa spraw związana była z zaprezentowaniem prowadzonej działalności, przedstawieniem propozycji rozwoju i chęcią podjęcia współpracy. Spotkania prowadzone w ramach przyjęć interesantów pozwalają wzmocnić więź samorządu województwa z członkami wspólnoty samorządowej oraz wyzwolić sprzyjające rozwojowi regionu inicjatywy lokalne.

Zestawienie ze sposobu załatwienia skarg, które wpłynęły w 2007 r. do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych opracowano na podstawie sprawozdań przekazanych do Urzędu Marszałkowskiego.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne i wojewódzkie samorządowe osoby prawne w 2007 roku odnotowały wpływ 137 skarg / 2003 r. – 90, 2004 r. – 135, 2005 r. – 125, 2006 r. – 169/, z których 19 przekazano do innych jednostek według właściwości. We własnym zakresie rozpatrzono 118 skarg, w tym 49 pozytywnie, 54 negatywnie i 15 wyjaśniająco.

Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione w Załączniku Nr 1 do niniejszej informacji.

Największą liczbę skarg zarejestrowano w następujących jednostkach:

– SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr J. Biziela w Bydgoszczy	23
– Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu	13
– Szpital Wojewódzki we Włocławku	12
– Centrum Onkologii im. Prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy	10
– Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Toruniu	8
– Wojewódzki Szpital Zespolony im. Ludwika Rydygiera w Toruniu	7
– Bydgoskie Centrum Diabetologii i Endokrynologii	6

Godna odnotowania jest okoliczność, że nastąpił znaczący spadek, bo o prawie 50%, ilości skarg wniesionych w 2007 r., do SPZOZ Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Biziela w Bydgoszczy. W poprzednich latach było to w 2004 r. – 29, w 2005 r. – 26, w 2006 r. – 45 skarg zawierających zarzuty od niezadowolonych pacjentów. Należy zauważyć, że wszystkie skargi zostały załatwione we własnym zakresie, z czego aż 20 rozpatrzono negatywnie. Za zasadne zostały uznane jedynie 3 skargi. Liczba skarg, pomimo faktu że nastąpił znaczący ich spadek i tak utrzymuje się na wyjątkowo wysokim poziomie, w porównaniu do innych tego typu jednostek. Mając na uwadze w/w okoliczności wydaje się być uprawnionym wniosek o przeprowadzenie kontroli we wskazanej placówce pod kątem organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przeprowadzenie z kierownictwem jednostki rozmowy dyscyplinującej.

W treści skarg złożonych do SPZOZ Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Biziela w Bydgoszczy poruszana była następująca tematyka:

1. Niewłaściwe działania ze strony personelu medycznego – 18 skarg
  - a) niewłaściwe leczenie /4 skargi/,
  - b) odmowa udzielenia świadczenia /1 skarga/,
  - c) niewłaściwe zachowania /9 skarg/,
  - d) nieprzestrzeganie wyznaczonych godzin przyjęć /1 skarga/,
  - e) błędne działanie personelu wynikające z nieznajomości przepisów /1 skarga/,
  - f) zbyt długi czas oczekiwania na udzielenie świadczenia medycznego /2 skargi/,
2. Roszczenia z tytułu uchybień poczynionych podczas hospitalizacji - 3 skargi
  - a) z tytułu zakażenia /2 skargi/,
  - b) nieprawidłowo wykonany zabieg /1 skarga/,
3. Nieprawidłowości w sporządzaniu dokumentacji medycznej /2 skargi/.



W wyniku przeprowadzonych w SPZOZ Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy postępowań wyjaśniających za zasadne uznano 3 skargi. Pierwsza dotyczyła nieprzestrzegania godzin pracy przez lekarzy przyjmujących w Poradni Alergologicznej. Przyczyną w/w nieprawidłowości było nieuwzględnienie wszystkich rozwiązań organizacyjnych działalności Oddziału Klinicznego Alergologii, Immunologii i Chorób Wewnętrznych wraz podległymi pracownikami i poradniami. Celem eliminacji w przyszłości tego typu skarg podjęto działania polegające na zmianie czasu pracy w Poradni oraz zwróceniu personelowi uwagi na konieczność przestrzegania ustalonego harmonogramu pracy. Pozytywnie rozpatrzono także skargę pacjenta wniesioną na pracownika Rejestracji, który zarejestrował innego pacjenta nadając mu nr „0”. Numer ten uprawniał do przyjęcia w poradni poza kolejnością. Pacjent żądał wskazania podstawy prawnej takiego działania. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa nie są zasadne procedury tego typu. Przeprowadzono szkolenia personelu rejestracji w zakresie przepisów prawa regulujących szczególne uprawnienia do korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej. Jako zasadną uznano również skargę matki dziecka na niewłaściwe sporządzenie Karty Informacyjnej przez lekarza neurologa prowadzącego konsultacje w Izbie Przyjęć. Wskazywano m. in. na nieczytelną treść, brak podpisu lekarza udzielającego świadczenia. Skargę uznano za zasadną oraz dokonano korekty w Karcie Informacyjnej.

Zauważyć należy, że wszystkie skargi zostały załatwione w ustawowych terminach.

W Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Toruniu jako zasadne zostały uznane 2 skargi. Dotyczyły one:

- nieprzestrzegania warunków oferty pracy przez pracodawcę hiszpańskiego. Problemy, które podniosła strona skarżąca zostały poruszone przez pracowników Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Toruniu podczas spotkania z przedstawicielami Stowarzyszenia Pracodawców.
- nie zakwalifikowania na bezpłatne szkolenie samodzielnego księgowego. Szkolenie było organizowane przez Stowarzyszenie Księgowych w Polsce, Oddział Okręgowy w Toruniu. Organizator został poinformowany o naruszeniu zasad rekrutacji, a także o ciężącym na nim obowiązku przyjęcia osoby skarżącej na przedmiotowe szkolenie

Wniesione skargi zostały załatwione z zachowaniem obowiązujących terminów.

We wskazanym okresie sprawozdawczym Szpital Wojewódzki we Włocławku odnotował wpływ 12 skarg. Ich tematyka przedstawiała się następująco:

- niewłaściwe zachowanie się lekarza wobec pacjenta lub rodziny,
- niewłaściwe postępowanie lekarzy dotyczące leczenia,
- wyjaśnienie przyczyny nie przyjęcia pacjenta przez lekarza do poradni,
- niewłaściwe zachowanie się personelu medycznego wobec pacjenta i rodziny,
- zbyt długi okres oczekiwania na wykonanie badania.

Zauważyć należy, iż tylko 1 skarga została uznana za zasadną. Dotyczyła ona niewłaściwego transportu pacjentki z oddziału budynku głównego celem wykonania badania w pracowni diagnostycznej. Pracownik transportujący pacjentkę nie zwrócił należytej uwagi czy jest ona odpowiednio przygotowana do transportu. Co więcej, nie zareagował on także na prośbę pacjentki. Istotna jest również okoliczność, że transport odbywał się w niekorzystnych warunkach atmosferycznych.

W toku postępowania wyjaśniającego zachowanie osoby transportującej uznano za naganne i udzielono jej karę upomnienia, natomiast skarżącą przeproszono.

Do Centrum Onkologii im. Prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy w 2007 r. wpłynęło 10 skarg, z czego 9 rozpatrzono wyjaśniająco. Skargi w większości /5 skarg/ dotyczyły zastrzeżeń pacjentów do wykonywanych badań. Wiele kontrowersji wśród pacjentów wzbudzały koszty za przeprowadzenie badania PET/CT. Skarżącym wysłano pisemne wyjaśnienia.

Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Toruniu odnotowała w 2007 r. 8 skarg. Wszystkie osiem skarg ze względu na nieuwzględnienie postawionych zarzutów zostało rozpatrzonych negatywnie. Tematem w/w skarg było:

- odmowa udzielenia pomocy medycznej przez lekarza zespołu ratunkowego,
- zgon dwóch pacjentów w wyniku opóźnienia udzielenia pomocy medycznej przez dyspozytora stacji,
- odmowa przewiezienia chorego do szpitala przez zespół ratunkowy,
- niewłaściwa procedura udzielania świadczeń zdrowotnych przez specjalistyczny zespół ratunkowy,
- niewłaściwe zachowanie zespołu specjalistycznego,
- nieuzasadnione wezwanie policji przez zespół ratunkowy podczas udzielania świadczeń zdrowotnych,
- skierowanie pacjenta przez pielęgniarkę w ambulatorium Stacji do prywatnego gabinetu stomatologicznego.

Wszystkie skarg, które wpłynęły zostały rozpatrzone w terminie. Celem eliminacji skarg w przyszłości na bieżąco przeprowadzane są szkolenia pracowników Dyspozytorni i Biura Wezwań mające za przedmiot uświadomienie zasad postępowania podczas przyjęcia zgłoszenia i dysponowania zespołem ratowniczym. Ponad to, należy jeszcze zauważyć, że Stacja otrzymała w 2007 r. 2 podziękowania.

Wojewódzki Szpital Obserwacyjno – Zakaźny w Toruniu odnotował w 2007 r. 5 skarg. Wszystkie one zostały załatwione we własnym zakresie, w sposób pozytywny. Dwie skargi wpłynęły pisemnie, a trzy ustnie. Treść skarg dotyczyła sposobu realizacji świadczeń medycznych w jednostce. Dyrektor Szpitala wdrożył postępowanie wyjaśniające, które umożliwiło ustalenie przyczyn ich wniesienia oraz wykazało zasadność złożonych skarg.

W 2007 r do Wojewódzkiego Szpitala Zespołonego im. L. Rydygiera w Toruniu wpłynęło ogółem 7 skarg, z czego 2 z nich uznano za zasadne. Wszystkie miały złożono w formie pisemnej i dotyczyły:

- odmów przyjęcia na badania,
- odmów wykonania zabiegu,
- odmów wydania zlecenia na transport sanitarny.

Pierwsza, zasadna skarga dotyczyła niewykonania badania retroskopii, które było umówione na konkretną godzinę. Przyczyną był brak lekarza na Oddziale, ponieważ wszyscy lekarze pracujący w Katedrze i Klinice Chirurgii Ogólnej, Gastroenterologicznej i Onkologicznej byli zajęci wykonywaniem zabiegów operacyjnych, a także udzielaniem świadczeń w poradni onkologicznej. Z przedstawionego raportu wynika, że pacjentka odczekała godzinę po czym opuściła oddział.

Osobę skarżącą przeproszono za wszelkie niedogodności związane z zaistniałą sytuacją oraz zapewniono, że podjęte zostaną działania mające na celu wyeliminowanie podobnych sytuacji w przyszłości.

Druga skarga, której zasadność potwierdzono, została złożona przez pacjentkę Poradni Pulmonologicznej. Sprawa dotyczyła nieprawdziwych oskarżeń o kradzież portfela, którymi została pomówiona pacjentka przez rejestratorkę medyczną. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że w czasie gdy były przygotowywane karty pacjentów zaginął portfel. W tym czasie w budynku poradni, oprócz personelu, przebywały jeszcze 4 osoby z zewnątrz, w tym strona skarżąca. Z tego powodu rejestratorka, podczas kolejnej wizyty pacjentki w poradni zapytała ją, czy nie zauważyła czegoś niepokojącego w czasie ostatniej wizyty. Pytanie to było prośbą o pomoc w zidentyfikowaniu sprawcy kradzieży i nie miało na celu oskarżenia o kradzież. Pacjentkę przeproszono na piśmie za zaistniałą sytuację oraz zapewniono, że nie było zamiarem rejestratorki medycznej jej obrażanie, ani pomówienie o kradzież.

Do Bydgoskiego Centrum Diabetologii i Endokrynologii wpłynęło w 2007 roku 6 skarg. Po przeprowadzeniu postępowań wyjaśniających nie uznano zasadności złożonych skarg.

W Wojewódzkiej i Miejskiej Bibliotece Publicznej im. dr W. Bełzy uznano zasadność jednej skargi, która dotyczyła pobierania opłat przy zapisie w filii bibliotecznej. Postępowanie wyjaśniające wykazało nieprawidłowe zachowanie bibliotekarki. Zasugerowała ona bowiem czytelnikowi wpłatę 5 zł przy zapisie do Biblioteki. Regulamin filii stanowi, że korzystanie z księgozbioru jest bezpłatne, o czym pracownik wiedział. Jednakże należy zauważyć, że zdarzają się przypadki, w których czytelnicy, dobrowolnie, z własnej inicjatywy wpłacają drobne kwoty pieniężne z przeznaczeniem na zakup nowości wydawniczych. Wówczas każda zakupiona książka ma wklejoną informację „dar czytelnika”. Stronę skarżącą za zaistniałą sytuację przeproszono. Z bibliotekarką zaś przeprowadzono rozmowę wyjaśniającą oraz udzielono jej ustnego upomnienia.

Do Wojewódzkiej Przychodni Zdrowia Psychicznego w Bydgoszczy wpłynęły ogółem 3 skargi, z czego jedną uznano za zasadną. Przedmiotem jej była zła organizacja pracy w rejestracji przez zatrudnionego w niej nowego pracownika. Skarżącemu udzielono wyjaśnień, ustalając jednocześnie termin wizyty u lekarza.

Wojewódzki Szpital Dziecięcy im. J. Brudzińskiego w Bydgoszczy rozpatrzył w minionym roku 5 skarg. Dwie z nich uznano za zasadne. Pierwsza dotyczyła nieprawidłowej dawki leku podanej dziecku oraz sposobu jego podania – domięśniowo. Lek, jak i jego dawka nie stanowiły zagrożenia dla życia pacjenta. Z lekarzem przeprowadzono rozmowę wyjaśniającą. Za pomyłkę przeproszono. Przedmiotem drugiej skargi było nie zrealizowanie zabiegów rehabilitacyjnych w Wojewódzkim Ośrodku Rehabilitacji dla Dzieci oraz zachowanie masażysty. Stronie skarżącej zapewniono dalsze zabiegi u innego masażysty. Z pracownikiem przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą i zastosowano karę dyscyplinarną.

Do Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Stacja Pogotowia Ratunkowego we Włocławku w 2007 r. wpłynęły 2 skargi. Ich przedmiotem było niewłaściwe zachowanie się członków zespołu karetki. Skargi zostały rozpatrzone w terminie, we własnym zakresie, w sposób pozytywny.

Do Wojewódzkiego Szpitala Dziecięcego w Toruniu wpłynęły w minionym roku ogółem 3 skargi, z czego jedna z nich została uznana za zasadną. Podniesiono w niej zbyt długi czas oczekiwania na lekarza dyżurnego ortopedę w Izbie Przyjęć. W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że lekarz dyżurny spóźnił się z powodu zaburzeń w przekazie informacji pomiędzy lekarzem odbierającym telefon a lekarzem dyżurnym. Winny zajścia napisał wyjaśnienie wraz z przeprosinami za zaistniałą sytuację. Ponadto podjęto stosowne decyzje zmierzające do wyeliminowania podobnych przypadków w przyszłości.

Do Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej Książnica Kopernikańska w Toruniu wpłynęła w ubiegłym roku 1 skarga. Jej przedmiotem było nieuprzejme zachowanie się pracownika szatni w WBP-KK. Skargę uznano za zasadną. Odpowiedzi udzielono w terminie, natomiast osobę, która złożyła skargę przeproszono.

Kolejowe Sanatorium Uzdrowskie s.p.z.o.z. im. Józefa Krzymińskiego w Inowrocławiu odnotowało 1 skargę. Kuracjuszka zwróciła się do Dyrekcji placówki o zwrot 5 zł za dobę, z tytułu opłaty za pokój 1 – osobowy. Powodem złożenia skargi był, chwilowy, brak ciepłej wody w pokoju. Podjęto działania wyjaśniające. Sprawę załatwiono pozytywnie.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne oraz wojewódzkie osoby prawne odnotowały w minionym roku wpływ 145 wniosków. Podobnie jak w latach ubiegłych najczęściej wniosków złożono do Kujawsko – Pomorskiego Zarządu Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku. W roku 2007 było to 119 wniosków, zaś w poprzednim – 98. Wpływ spraw w poszczególnych placówkach przedstawia się w następujący sposób:

– Kujawsko – Pomorski Zarząd Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku	– 119
– SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr J. Biziela w Bydgoszczy	– 17
– Wojewódzka Przychodnia Zdrowia Psychicznego w Bydgoszczy	– 4
– Wojewódzki Ośrodek Lecznictwa Psychiatrycznego w Toruniu	– 4
– Wojewódzki Urząd Pracy w Toruniu	– 1

Złożone wnioski dotyczyły:

– konserwacji i udroźnienia urządzeń melioracyjnych, zanieczyszczenia	– 57
– regulacji stosunków wodnych	– 3
– przyspieszenia terminu przyjęcia na oddział lub do poradni	– 5
– umorzenie należności za transport sanitarny karetką	– 3
– wydania opinii / zaświadczenia o stanie zdrowia	– 2
– wydania odpisu dokumentacji medycznej	– 2
– wykonania zabiegu	– 2
– udzielenia pomocy psychologicznej	– 2
– dokonania korekty w dokumentacji medycznej	– 1
– zmiany organizacji pracy komórki organizacyjnej	– 1
– udzielenia informacji o jednostce chorobowej	– 1
– leczenia u lekarza specjalisty seksuologa	– 1
– zwiększenia bezpieczeństwa pacjentów na oddziale	– 1
– zmiany rozpoznania postawionego pacjentce w czasie hospitalizacji	– 1

- zmiany decyzji w sprawie odwołania lekarza – 1
- żądania wypisania z oddziału – 1
- organizacji wyjazdu autokarowego do Warszawy – 1
- inne (odszkodowania, wycinka drzew, likwidacja szkód, wyjaśnienie stanu prawnego) – 60

Spośród wniosków złożonych w 2007 roku tylko jeden został rozpatrzony nieterminowo. Wniosek ten dotyczył zmiany rozpoznania postawionego pacjentce w czasie hospitalizacji w Wojewódzkim Ośrodku Lecznictwa Psychiatrycznego w Toruniu w roku 2002 i przyjęcia w tym celu do szpitala. Po zapoznaniu się z dokumentacją medyczną stwierdzono, że informacje zawarte w historii choroby są spójne i pozwalają na potwierdzenie postawionej diagnozy. W celu upewnienia się co do aktualnego stanu zdrowia zaproponowano pacjentce konsultację w Poradni Zdrowia Psychicznego.

W załączniku nr 2 do niniejszej informacji przedstawiono sposób załatwiania wniosków, które w 2007 roku wpłynęły do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych.

Należy zauważyć, że w 2007 roku zdecydowanie poprawiła się terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.

W odniesieniu do wskazanych powyżej informacji przedstawia się następujące wnioski:

- 1) Nadal, jak w latach ubiegłych, pomimo pism monitujących oraz rozmów telefonicznych wielu kierowników wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych i wojewódzkich osób prawnych z dużym opóźnieniem przesyła sprawozdanie ze sposobu załatwiania skarg i wniosków utrudniając tym samym przygotowanie informacji zbiorczej.
- 2) W jednostkach, które odnotowały największą liczbę skarg, należałoby przeprowadzić kontrole w zakresie stosowania procedur przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Zasadne byłoby również zobowiązanie ich kierownictwa do wzmocnienia nadzoru wobec pracowników dopuszczających się zaniedbań.
- 3) W przypadkach, gdy nie jest możliwe odtworzenie w postępowaniu wyjaśniającym prawdziwego przebiegu incydentu sprawę należy rozstrzygać na korzyść skarżącego. Zbyt często udziela się jedynie wyjaśnień, przyjmując jako zadośćuczynienie przeproszenie strony skarżącej. Niestety takie postępowanie często jest nieadekwatne do popełnionych uchybień i pozostawia złe wrażenie po zakończeniu sprawy, pogłębiając jednocześnie niekorzystny wizerunek dotyczący np. funkcjonowania jednostek służby zdrowia czy Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego.
- 4) W związku ze zmianami organizacyjnymi zasadne jest opracowanie, w nowym brzmieniu, uchwały w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.