

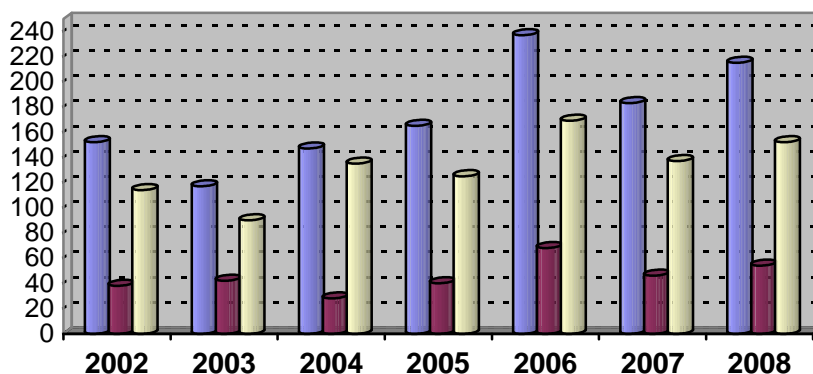
INFORMACJA

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 2008 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 roku Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.);
- w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
- w uchwale Nr 41/31/2000 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 25 maja 2000 roku w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

W porównaniu do lat poprzednich wpływ skarg 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; 2007 r. - 183; 2008 r. - 206).

Wobec najwyższego dotychczas odnotowanego wpływu skarg w 2006 roku w liczbie 237, w roku 2008 przyjęto ich 206. W porównaniu z latami ubiegłymi notuje się zbliżony poziom wpływu tego rodzaju spaw – w 2008 roku zarejestrowano o 12,6% skarg więcej niż w 2007 roku i 13,1 % mniej niż w 2006 roku.

Do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego w 2008 roku złożono 54 skarg, z których 5 przekazano do rozpoznania innym organom administracji publicznej, zgodnie z ich właściwością rzeczową.

Departamenty Urzędu Marszałkowskiego uczestniczyły w rozpatrzeniu 49 skarg, wśród których 10 rozpatrzono pozytywnie, 37 negatywnie oraz 2 w sposób wyjaśniający.

Wpływ skarg do poszczególnych departamentów Urzędu przedstawia się następująco:

– Departament Administracji	18 skarg
– Departament Edukacji, Sportu i Turystyki	14 skarg
– Departament Zdrowia i Nadzoru Właścicielskiego	13 skarg
– Departament Infrastruktury	2 skargi
– Gabinet Marszałka	1 skarga
– Departament Spraw Społecznych	1 skarga

Problematyka zawarta w skargach kierowanych w 2008 roku do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego dotyczyła między innymi:

- nieprawidłowości podczas przeprowadzania egzaminów na prawo jazdy,
- sposobu udzielania świadczeń medycznych oraz niewłaściwego postępowania personelu medycznego w stosunku do pacjentów,
- naruszania praw pracowniczych,
- wykonywania orzeczeń innych organów,
- bezczynności pracowników poszczególnych departamentów i jednostek organizacyjnych Urzędu,
- planowanej przebudowy infrastruktury drogowej.

Największą grupę spraw stanowiły skargi związane z działalnością Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego i prowadzonymi przez te jednostki egzaminami na prawo jazdy. Zarejestrowano wpływ 29 skarg, które dotyczyły:

– WORD w Toruniu – przebieg egzaminu	11 skarg
– WORD w Bydgoszczy	13 skarg
- przebieg egzaminu	9 skarg
- naruszenie praw pracowniczych	1 skarga
- niewłaściwa organizacja placu manewrowego	1 skarga
- zła organizacja pracy jednostki – odległe terminy egzaminów	2 skargi
– WORD we Włocławku – przebieg egzaminu	5 skarg

W porównaniu z ilością skarg, których wpływ odnotowano w latach 2006 – 2007 nastąpiło prawie dwukrotne zwiększenie liczby skarg dotyczących tej problematyki, co między innymi stało się przyczyną podjęcia decyzji o przekazaniu do rozpatrywania skarg tej kategorii z Departamentu Edukacji, Sportu i Turystyki bezpośrednio do Departamentu Administracji.

Analiza skarg i wniosków kierowanych w 2008 roku do Urzędu Marszałkowskiego na działalność Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego, pozwoliła na ustalenie, iż zdecydowana większość spraw dotyczyła nieprawidłowości przy przeprowadzaniu egzaminów dla kandydatów na kierowców (zarejestrowano ich 25). Siedem skarg, w wyniku prowadzonych postępowań wyjaśniających, rozpoznano jako zasadne i unieważniono wyniki egzaminów – w tych przypadkach egzamin powtórzono na koszt ośrodka.

Pozostałe skargi dotyczyły funkcjonowania WORD-ów, organizacji pracy tych jednostek, obsługi klientów oraz naruszeń praw pracowniczych, m. in. sporów o należne świadczenia finansowe. 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.

Zaznaczenia wymaga fakt, iż z uwagi na tematykę skarg dotyczących działalności Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego w Bydgoszczy, w jednostce przeprowadzona została kontrola doraźna, której przedmiotem było wyjaśnienie zasadności podnoszonych zarzutów. Szczegółowa analiza skarg – w treści, których zarzucano między innymi: naruszanie praw pracowniczych poprzez niewypłacenie należnych świadczeń finansowych, niewłaściwą organizację pracy jednostki, związaną z systemem losowań egzaminatorów i wyznaczaniem tras egzaminacyjnych oraz długimi terminami oczekiwania na egzaminy – stała się podstawą do sporządzenia sprawozdania stwierdzającego, iż podnoszone zarzuty nie znalazły potwierdzenia w ustalonym stanie faktycznym. Z uwagi na powyższe odstąpiono od wydania zaleceń pokontrolnych, przy czym wskazano jednocześnie, iż w jednostce na bieżąco wprowadzane były procedury zmierzające do lepszej organizacji pracy oraz zapobiegania występowania nieprawidłowości w przyszłości.

Podobnie jak to miało miejsce w latach 2006 i 2007, kolejna najliczniejsza grupa skarg dotyczyła kwestii medycznych – świadczeń medycznych, ich dostępności oraz poziomu, konieczności uiszczania dodatkowych opłat, niewłaściwego postępowania personelu medycznego w stosunku do pacjentów oraz organizacji pracy poszczególnych jednostek organizacyjnych. Niezadowolenie pacjentów w znacznym stopniu było spowodowane koniecznością długiego oczekiwania na badania, bądź odmowami skierowań na określone typy badań – w przedmiotowych przypadkach pacjentom wskazano okoliczności, które przyczyniły się do zaistnienia takiego stanu, przy jednoczesnym wskazaniu, iż wina nie leży po stronie jednostek, albowiem ich dyrektorzy dążąc do optymalnej realizacji podpisanych kontraktów z Narodowym Funduszem Zdrowia niejednokrotnie nie mogą zapewnić lepszego dostępu pacjentów do określonych typów usług. Jednocześnie, pacjentom niezadowolonym z konieczności uiszczenia dodatkowych opłat za przeprowadzone badania wskazano dodatkowe możliwości dochodzenia ich refundacji.

Sprawy związane ze świadczeniem usług medycznych charakteryzują się trudnością w ustaleniu rzeczywistego przebiegu poszczególnych zdarzeń, albowiem zazwyczaj mamy do czynienia z różnicą stanowisk stron zainteresowanych oraz brakiem bezstronnych świadków,

co znacznie utrudnia lub nawet uniemożliwia dokonanie obiektywnej oceny zdarzeń 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 oraz poziomu sprawowanej opieki medycznej.

Szczególne działania podjęte zostały w sprawie skargi na działalność Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego im. L. Rydygiera w Toruniu, w związku z omyłkowym wydaniem zwłok przez pracownika prosektorium. W uwagi na ustalenia dokonane w trakcie przeprowadzonej kontroli doraźnej, Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego przeprosił rodzinę zmarłego za zaistniałą sytuację, przy jednoczesnym zapewnieniu, iż podjęte zostaną wszelkie niezbędne środki zmierzające do zapobieżenia podobnym zdarzeniom w przyszłości.

Zaznaczyć należy, że podobnie, jak to miało miejsce w przypadku Wojewódzkich Ośrodków Ruchu Drogowego, tak i w przypadku jednostek medycznych zgłaszane były naruszenia praw pracowniczych. W sprawie Centrum Diabetologii i Endokrynologii w Bydgoszczy zarzuty mobbingu oraz nepotyzmu byłego pracownika uznano za całkowicie bezzasadne, natomiast po kontroli Stacji Pogotowia Ratunkowego we Włocławku zobowiązano dyrektora stacji do przestrzegania przepisów określających sposób podziałów podwyżek wynagrodzeń oraz ich wypłaty dla pracowników.

Porównując zeszłoroczne zestawienie skarg rozpatrywanych przez Urząd zauważyć należy, iż w 2008 roku nie zarejestrowano skarg pochodzących od osób pokrzywdzonych działalnością biur podróży oraz jednostek zajmujących się świadczeniem usług turystycznych.

Departament Sportu Edukacji i Turystyki rozpatrzył ponadto jedną skargę na Dyrektora Biblioteki Pedagogicznej w Toruniu, którą w świetle ustalonego stanu faktycznego uznano za całkowicie bezzasadną.

Departament Spraw Społecznych w 2008 roku zajmował się rozpoznaniem jednej skargi związanej z odmową przyznania świadczeń społecznych oraz zaniedbań zaistniałych w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Toruniu, którą po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym uznano za bezzasadną.

Wnoszone przez skarżących sprawy były rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, z zachowaniem obowiązujących terminów ustawowych. Jedyne w dwóch przypadkach rozpatrywania skarg przez wojewódzkie jednostki organizacyjne doszło do nieterminowego rozpoznania – obie sprawy rozpatrywane były przez Wojewódzki Szpital im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy.

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

Tabela Nr 1

**Zestawienie sposobu załatwiania skarg w roku 2008 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	19	1	18	3	15	-	-
2.	Departament Edukacji, Sportu i Turystyki	14	-	14	3	10	1	-
3.	Departament Zdrowia i Nadzoru Właścielskiego	13	-	13	4	9	-	-
4.	Departament Infrastruktury	4	2	2	-	2	-	-
5.	Departament Rolnictwa, Rozwoju Obszarów Wiejskich i Geodezji	1	1	-	-	-	-	-
6.	Departament Spraw Społecznych	1	-	1	-	1	-	-
7.	Departament Kontroli i Audytu Wewnętrznego	1	1	-	-	-	-	-
8.	Gabinet Marszałka	1	-	1	-	-	1	-
Razem		54	5	49	10	37	2	-

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

Tabela Nr 2

**Zestawienie skarg, które wpłynęły w 2008 r. do departamentów
Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego według problematyki**

Lp.	Problematyka	Ilość
1.	nieprawidłowości podczas przeprowadzania egzaminu praktycznego na prawo jazdy	25
2.	sposób udzielania świadczeń medycznych i niewłaściwe postępowanie personelu medycznego	10
3.	krytyczne uwagi do działalności i organizacji pracy wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych	3
4.	bezczyność pracowników, zaniechanie podjęcia działań wymaganych prawem	1
5.	naruszanie praw pracowniczych	2
6.	inne (np. hałasująca pokrywa studzienki, odmowa udostępnienia dokumentacji, niepowiadomienie o terminach)	8

Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko Pomorskiego – do poszczególnych departamentów oraz Przedstawicielstw Urzędu – powinny być każdorazowo zarejestrowane w Rejestrze Ogólnym Skarg i Wniosków prowadzonym przez Departament Administracji. Jednakże szczegółowa analiza rejestrów oraz sprawozdań poszczególnych departamentów wykazała, iż części z nich – w przypadkach podejmowania działań zgodnie z art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego, przekazywania skarg według właściwości rzeczowej innym jednostkom administracji państwowej oraz samorządowej, bez dokonywania jakiegokolwiek oceny formalno-merytorycznej treści i zasadności zarzutów – nie odnotowywano w Rejestrze Ogólnym. Stanowisko takie uzasadniane było tym, iż w przedmiotowych przypadkach nie wszczynano postępowania sprawdzającego, a departamenty ograniczały swoją funkcję jedynie do pośredniczenia w przesłaniu skargi. Okoliczność ta, choć dopuszczalna, nie jest słuszna, albowiem w Rejestrze Ogólnym, jako zbiorze ogólnoinformacyjnym, powinny zostać zamieszczone wszystkie skargi. W kolejnych latach podjęte zostaną kroki zmierzające do zapobieżenia wystąpieniu podobnych rozbieżności w przyszłości.

Odrębną grupę spraw, które wpływają do Urzędu Marszałkowskiego stanowią tzw. „donosy”, czy też anonimowe informacje o działalności osób prywatnych, pracowników Urzędu oraz wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych. Pisma takie nie podlegają rejestracji – podobnie jak skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – i pozostają bez rozpoznania w rozumieniu odpowiednich przepisów Kodeksu postępowania administracyjnego.

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 11⁰⁰ – 13⁰⁰.

Jeżeli wtorek jest dniem ustawowo wolnym od pracy lub dodatkowo wolnym dniem od pracy, dniem przyjęć obywateli jest następny 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 2008 roku Marszałek Województwa Kujawsko-Pomorskiego odbył 96 spotkań z obywatelami w sprawach skarg,

wniosków i petycji. Z przedstawionych spraw 39 załatwiono pozytywnie, 1 negatywnie, a 56 w sposób wyjaśniający oraz informacyjny.

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

- współpracę z organizacjami i instytucjami (np. organizowanie konferencji, objęcie patronatu, współfinansowanie publikacji, udział w konferencjach),
- prezentację działalności i planowanych przedsięwzięć,
- wsparcie lub udzielenie dofinansowania,
- nawiązywanie współpracy międzynarodowej mającej na celu promocję województwa,
- promocję województwa,
- interwencje w szczególnie istotnych kwestiach zapewnienia bytu i poprawienia jakości życia mieszkańców regionu.

Powyższe dane obrazuje Tabela Nr 3.

Tabela Nr 3

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)			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	96	-	96	39	1	56	-
2.	Członkowie Zarządu Województwa	5	-	5	-	-	5	-

W porównaniu do lat poprzednich liczba przyjmowanych interesantów wyraźnie wzrasta. Jednocześnie, podobnie jak to miało miejsce w 2007 roku, nadal obserwujemy wyraźne odejście do tematyki związanej z zatrudnieniem na rzecz spraw związanych 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 2008 roku 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 2008 roku odnotowały wpływ 179 skarg (2003 rok – 90, 2004 rok – 135, 2005 rok – 125, 2006 rok – 169, 2007 – 137), z których 42 przekazano według właściwości do rozpoznania innym podmiotom, w czym 18 do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego, zatem rzeczywista liczba rozpoznanych przez jednostki organizacyjne skarg to 137, w tym 49 pozytywnie, 79 negatywnie, a 11 wyjaśniająco.

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

Największą liczbę skarg rozpoznanych we własnym zakresie zarejestrowano w następujących jednostkach:

– SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr J. Biziela w Bydgoszczy	36 skarg
– Wojewódzki Szpital Zespolony im. Ludwika Rydygiera w Toruniu	19 skarg
– Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy	12 skarg
– Centrum Onkologii im. Prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy	8 skarg
– Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych im. dr J. Bednarza w Świeciu	8 skarg
– Bydgoskie Centrum Diabetologii i Endokrynologii	7 skarg
– Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Toruniu	6 skarg
– Szpital Wojewódzki we Włocławku	5 skarg
– Wojewódzki Szpital Dziecięcy im. J. Brudzińskiego w Bydgoszczy	5 skarg

Z przedmiotowego zestawienia wynika jednoznacznie, iż przeważająca część wszystkich skarg dotyczących funkcjonowania samorządowych jednostek organizacyjnych dotyczy jednostek prowadzących świadczenia medyczne. Zaznaczenia wymaga ponadto fakt, iż jednostką, która w 2008 roku odnotowała największy wpływ skarg – 36, w tym 7 rozpoznanych pozytywnie i 29 negatywnie, był SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr J. Biziela w Bydgoszczy, który w chwili obecnej nie jest już jednostką organizacyjną Urzędu Marszałkowskiego Województwa Kujawsko-Pomorskiego. Jednostka ta również w latach 2006 (45 skarg) i 2007 (23 skargi) odnotowała najwyższą liczbę skarg.

Podkreślenia wymaga fakt, iż wszystkie skargi skierowane do jednostki zostały załatwione we własnym zakresie, z czego aż 29 rozpoznano negatywnie. Za zasadne uznano natomiast 7 skarg. Mimo licznych działań mających zapobiegać nieprawidłowościom oraz podejmowanym czynnościom kontrolnym nie zdołano w zadowalającym stopniu usprawnić pracy jednostki.

W treściach skarg złożonych do SPZOZ Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Biziela w Bydgoszczy poruszano następujące problemy:

1. niewłaściwe działania ze strony personelu medycznego	28 skarg
a. niewłaściwe leczenie/błąd w sztuce lekarskiej	14 skarg
b. niewłaściwe zachowanie pracowników jednostki/nienależyta opieka	12 skarg
c. roszczenia z tytułu zakażeń	2 skargi
2. niewłaściwa organizacja pracy jednostki	4 skargi
a. długi termin oczekiwania na badanie	1 skarga
b. zła organizacja rejestracji/przychodni/izby przyjęć	2 skargi
c. brak nadzoru nad mieniem powierzonym przez pacjenta	1 skarga
3. nieprawidłowości w sporządzaniu i udostępnianiu dokumentacji medycznej	4 skargi

W wyniku przeprowadzonych w SPZOZ Wojewódzkiego Szpitala im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy postępowań wyjaśniających za zasadne uznano 7 skarg. Pierwsza ze skarg dotyczyła odmowy przyjęcia pacjentki kwalifikującej się do zdjęcia gipsu, mimo iż zgodnie z obowiązującymi przepisami, w takim przypadku pacjent ma prawo zgłosić się do dowolnej jednostki medycznej na terenie kraju celem przeprowadzenia niezbędnych czynności. Po rozmowie z dyrektorem jednostki pacjentce udzielono pomocy.

Kolejna skarga dotyczyła wydania niewłaściwego zlecenia transportu pacjenta Oddziału Neurochirurgii i Neurotraumatologii, któremu przy wypisie zalecono reżim łóżkowy, po czym zaniechano zapewnienia środka transportu.

Za zasadną uznano również skargę na pracownika Poradni Reumatologicznej, który telefonicznie, na zapytanie pacjenta, potwierdził termin wizyty lekarskiej, mimo iż lekarz w przedmiotowym terminie nie przyjmował pacjentów z powodu nieobecności, a nie wyznaczono jego zastępstwa – błąd był związany z niedoinformowaniem pracownika rejestracji.

Jako zasadne potraktowano dwie skargi zarzucające nieetyczne zachowania lekarzy (obraźliwe i niegrzeczne potraktowanie pacjentów), w związku, z czym z lekarzami przeprowadzone zostały rozmowy dyscyplinujące.

Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego za zasadną uznano skargę pacjentki Zakładu Usprawniania Leczniczego, która zarzuciła niski poziom warunków higienicznych oraz brak podstawowych środków czystości – zalecono podniesienie poziomu higieny zakładu oraz lepszą organizację i zaopatrzenie w środki czystości.

Ponadto za zasadną w części uznano skargę członka rodziny pacjenta Oddziału Ortopedii i Traumatologii Narządu Ruchu, któremu odmówiono prawa do leczenia operacyjnego stawu biodrowego (w tej części skarga była bezzasadna z uwagi na istnienie obiektywnych przeciwwskazań medycznych), z jednoczesną odmową wypełnienia formularza określającego przyczyny odmowy leczenia (w przedmiotowej części skargę uznano za zasadną, albowiem pacjent miał prawo do uzyskania pełnej dokumentacji dotyczącej choroby).

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

W Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym im. L. Rydygiera w Toruniu jako zasadne uznano 2 z 19 złożonych skarg. Dotyczyły one:

- niewłaściwego i aroganckiego zachowania pielęgniarki w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym podczas przyjęcia na zabieg planowy, która pod adresem syna pacjentki kierowała niestosowne uwagi związane z jej prywatnym stosunkiem do mężczyzny: skargę uwzględniono, pacjentkę i jej rodzinę przeproszono, a w stosunku do pracownika jednostki wszczęto postępowanie dyscyplinarne;
- zagubienia protez zębowych podczas pobytu pacjenta na Oddziale Kardiologii i Intensywnej Terapii Kardiologicznej: Szpital zobowiązał się do pokrycia kosztów ponownego wykonania protez.

Jak wynika z przedstawionego opracowania skarg i wniosków, w przypadku szeregu skarg, mimo iż nie uznano ich zasadności, albowiem pracownicy jednostki postępowali zgodnie z obowiązującymi procedurami, dyrekcja szpitala zdecydowała się przeprosić pacjentów bądź ich rodziny i zapewnić, iż w przyszłości podejmowane będą wszelkie działania zmierzające do zminimalizowania niedogodności wynikających z faktu pobytu w szpitalu. Uczyniono tak między innymi w kwestii skarg związanych z problematyką konieczności długiego oczekiwania na badanie, odmowy udzielenia pomocy, zarażenia pacjenta bakteriami, pobierania opłat za przeprowadzone badania i świadczone usługi, zastosowania niewłaściwego leczenia bądź wydania niewłaściwej diagnozy oraz kwestiami wydawania zaświadczeń, udostępniania i prowadzenia dokumentacji medycznej.

Wniesione skargi zostały załatwione z zachowaniem obowiązujących terminów.

We wskazanym okresie sprawozdawczym Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego w Bydgoszczy odnotowała wpływ 12 skarg (4 rozpoznano pozytywnie, 8 negatywnie). Ich tematyka przedstawiała się następująco:

- | | |
|--|----------|
| – zła organizacja pracy jednostki, | 2 skargi |
| – niewłaściwe zachowanie pracownika zespołu medycznego w stosunku do pacjenta lub członków rodziny | 5 skarg |
| – niewłaściwa diagnoza | 1 skarga |
| – odmowa udzielenia pomocy/wysłania zespołu medycznego | 3 skargi |
| – brak nadzoru nad mieniem powierzonym pacjenta | 1 skarga |

Po przeprowadzonym postępowaniu sprawdzającym pozytywnie rozpoznano jedną skargę na zbyt długi czas oczekiwania na przyjazd karetki oraz trzy skargi dotyczące pracy dyspozytorów – w dwóch przypadkach odmówiono przyjęcia wizyty, natomiast w jednym wysłano zespół pod niewłaściwy adres. Jako przyczynę zaistniałych zdarzeń uznano fakt, iż dyspozytorzy pracują w ciągłym napięciu, co w zestawieniu z dużą ilością przeprowadzanych rozmów może prowadzić do błędnej oceny sytuacji, której musi dokonać dyspozytor w oparciu o niejednokrotnie szczątkowe informacje dostarczane przez osoby dzwoniące. Niezależnie od powyższego, z powodu ciężkiego naruszenia obowiązków pracowniczych, zwolniono winnego dyspozytora

oraz wprowadzono zasadę cyklicznych szkoleń i odpraw pracowników jednostki oraz stały monitoring czasu dojazdów karetek z wykorzystaniem systemu GPRS.

Do Centrum Onkologii im. Prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy w 2008 roku wpłynęło 8 skarg, z czego wszystkie, ze względu na nieuwzględnienie podnoszonych zarzutów, zostały rozpoznane negatywnie. Skargi pacjentów dotyczyły rodzaju zastosowanej terapii medycznej, nieetycznych zachowań lekarzy, odesłania pacjenta do innej jednostki medycznej, funkcjonowania izby przyjęć i rejestracji, udziału w badania specjalisty-konsultanta z dziedziny psychiatrii. Wiele kontrowersji wśród pacjentów wzbudzały koszty za przeprowadzenie badania PET/CT.

We wszystkich wypadkach skarżącym wysłano pisemne wyjaśnienia z zachowaniem terminów ustawowych.

Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych im. J. Bednarza w Świeciu odnotował w 2008 roku 8 skarg. Również w tym przypadku wszystkie zostały załatwione we własnym zakresie, w sposób negatywny (jedna w sposób wyjaśniający). Treść skarg dotyczyła sposobu realizacji świadczeń medycznych w jednostce: konieczności długiego oczekiwania na badanie, organizacji przyjęć i rejestracji, niewłaściwej opieki nad pacjentami, niewłaściwego zachowania pracownika jednostki, odmowy wydania zaświadczenia i dokumentacji. Dyrektor Szpitala wdrożył postępowania wyjaśniające, które umożliwiło ustalenie stanu faktycznego w przedmiotowych przypadkach oraz dokonanie oceny zaistniałych zdarzeń.

Jak wynika z przedstawionego przez Bydgoskie Centrum Diabetologii i Endokrynologii zestawienia tabelarycznego dotyczącego skarg i wniosków w 2008 roku zarejestrowano wpływ 7 skarg, z czego wszystkie rozpoznano pozytywnie, przy czym jednocześnie z zestawienia opisowego wynika jednoznacznie, iż żadnej skargi nie uznano za zasadną. Skargi dotyczyły długich terminów oczekiwania na badania i wyniki, złej organizacji pracy jednostki, w szczególności rejestracji i dostępności badań oraz niewłaściwego zachowania pracowników jednostki.

Wszystkie skargi rozpoznane zostały z zachowaniem terminów ustawowych.

W kwestii skarg i wniosków zarejestrowanych w 2008 roku przez Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Toruniu ustalono, iż cztery skargi złożono w formie pisemnej, a dwie w formie ustnej. Po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym cztery skargi uznano za uzasadnione:

- niewykonanie przez pracownika jednostki jednego z opłaconych przez pacjenta badań,
- błędne udzielenie informacji o cenie badania profilaktycznego,
- naruszenie dyscypliny pracy lekarzy w poradniach specjalistycznych,
- nieprzestrzeganie przez lekarza tajemnicy zawodowej dotyczącej warunków zatrudnienia w zakładzie pracy.

Skarżącym, z zachowaniem terminów ustawowych udzielono odpowiedzi na piśmie z jednoczesnym wskazaniem konsekwencji, jakie wyciągnięto wobec niesubordynowanych pracowników jednostki.

W 2008 roku zarówno Wojewódzki Szpital Dziecięcy im. J. Brudzińskiego w Bydgoszczy, jak i Szpital Wojewódzki we Włocławku rozpatrzyły po 5 skarg. W obydwu przypadkach skargi dotyczyły tematyki:

- długich terminów oczekiwania na badania oraz wyniki,
- niewłaściwej opieki na pacjentami oraz niewłaściwego zachowania personelu medycznego,
- odmowy przeprowadzenia badania bądź zabiegu,
- odmowy wydania dokumentacji medycznej.

Wszystkie skargi zostały rozpatrzone z zachowaniem terminów ustawowych, we własnym zakresie, w sposób negatywny, albowiem w ramach przeprowadzonych postępowań wyjaśniających stwierdzono brak podstaw do uwzględnienia podnoszonych zarzutów.

Wojewódzkie samorządowe jednostki organizacyjne oraz wojewódzkie osoby prawne odnotowały w minionym roku wpływ 184 wniosków. Podobnie, jak to miało miejsce w 2006 (98 wniosków) oraz 2007 roku (119 wniosków), najwięcej wniosków złożono do Kujawsko-Pomorskiego Zarządu Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku – 153. Wpływ spraw w poszczególnych placówkach przedstawia się w następujący sposób:

– Kujawsko – Pomorski Zarząd Melioracji i Urządzeń Wodnych we Włocławku	153
– SPZOZ Wojewódzki Szpital im. dr J. Bizuela w Bydgoszczy	16
– Wojewódzka Przychodnia Zdrowia Psychicznego w Bydgoszczy	8
– Wojewódzki Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu	4
– Centrum Onkologii im. prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy	3

Złożone wnioski dotyczyły:

– konserwacji i udrożnienia urządzeń melioracyjnych, zanieczyszczenia	51
– regulacji stosunków wodnych	22
– wydania warunków technicznych	14
– remontów, naprawy urządzeń melioracyjnych	7
– wyrażenia zgody na budowę lub przebudowę mostów	7
– wydania prawa dysponowania gruntem/ustalenia właściciela	7
– wykonania ekspertyz w sprawach dotyczących urządzeń melioracyjnych	6
– wydanie zaświadczenia lub opinii o stanie zdrowia	6
– udostępnienia dokumentacji medycznej	4
– przyspieszenia terminu zabiegu/wizyty lekarskiej	4
– udzielenie informacji w zakresie zadań realizowanych przez jednostkę	4
– zwrotu kosztów za przeprowadzone badania	2
– usprawnienia funkcjonowania jednostki	2
– udzielenia pomocy w trudnej sytuacji finansowej	1
– umorzenia zadłużenia w spółdzielni mieszkaniowej	1
– udostępnienia danych teleadresowych organizacji pozarządowych działających	

na terenie województwa	1
– prośba ustalenia sytuacji dzieci w rodzinie zastępczej	1
– przyznanie premii dla pracownika jednostki	1
– udzielenie porady w zakresie godzin funkcjonowania jednostki	1
– odszkodowania i zadośćuczynienia	1
– wyznaczenia terminu zabiegu	1
– umorzenia należności za leczenie szpitalne osoby nieubezpieczonej	1
– inne (odszkodowania, wycinka drzew, likwidacja szkód, wyjaśnienie stanu prawnego)	39

Spośród wniosków złożonych w 2008 roku wszystkie zostały rozpatrzone terminowo.

W załączniku nr 2 do niniejszej informacji przedstawiono sposób załatwiania wniosków, które w 2008 roku wpłynęły do wojewódzkich samorządowych jednostek organizacyjnych oraz wojewódzkich osób prawnych.

Należy zauważyć, że w 2008 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. W związku z powyższym w chwili obecnej opracowywane są zmiany do uchwały w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
- 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.