

**Uchwała Nr LXVI/565/2023
Rady Powiatu w Kętrzynie
z dnia 30 listopada 2023 r.**

**w sprawie rozpatrzenia skargi na działania Szpitala Powiatowego
w Kętrzynie**

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1526 z późn. zm.) oraz art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.), Rada Powiatu w Kętrzynie uchwala się, co następuje:

§ 1.

Uznaje się skargę _____* na działania Szpitala Powiatowego w Kętrzynie wniesioną w dniu 25 sierpnia 2023 r. za zasadną z przyczyn wskazanych w uzasadnieniu do uchwały.

§ 2.

Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Powiatu w Kętrzynie do zawiadomienia skarżącego o treści przedmiotowej uchwały.

§ 3.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY
RADY POWIATU W KĘTRZYNIE

Urszula Baraniecka

* Wylączenie jawności informacji publicznej: Jawność uchwały wyłączona w części (dane osobowe).
Podstawa prawna wyłączenia: art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. z 2019 r. , poz. 1429)
Osoba dokonująca wyłączenia: Inspektor, Magdalena Filipiak. Podmiot, w którego interesie dokonano wyłączenia jawności: osoba fizyczna.

UZASADNIENIE

W dniu 25 sierpnia 2023 r. do Starostwa Powiatowego w Kętrzynie wpłynęła skarga _____* na działania Szpitala Powiatowego w Kętrzynie. Skarżąca zarzuciła brak telefonicznej rejestracji w przyszpitalnej poradni ortopedycznej i chirurgicznej.

Zgodnie z treścią art. 227 k.p.a. przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Stosownie do postanowień art. 229 Kodeksu postępowania administracyjnego, jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 ww. przepisu jest rada powiatu. Zatem zgodnie z właściwością do rozpatrywania skarg określoną w art.229 kpa przedmiotowa skarga podlega rozpatrzeniu przez Radę Powiatu w Kętrzynie.

Mając na względzie powyższe Rada Powiatu w Kętrzynie przystąpiła do rozpoznania przedmiotowej skargi i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami został nadany bieg sprawie, poprzez przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego polegającego na dokładnym zbadaniu zarzutów przedstawionych w skardze, a następnie sporządzenie uzasadnienia uwzględniającego stanowisko Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, co do jej zasadności.

W dniu 4 września 2023 r. zwrócono się do Dyrektora Szpitala Powiatowego w Kętrzynie o udzielenie wyjaśnień w zakresie zarzutów zawartych w przedmiotowej skardze. Pismem z dnia 7 września 2023 r., Dyrektor przesłał wyjaśnienia związane z wniesioną skargą. W dniu 13 września 2023 r. odbyło się posiedzenie Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu w Kętrzynie w przedmiocie złożonej skargi. Komisja Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu w Kętrzynie przygotowała projekt uchwały uznający skargę za bezzasadną i przedłożyła go Radzie Powiatu w Kętrzynie, która na posiedzeniu w dniu 28 września 2023 r. nie podjęła uchwały w zaproponowanej formie.

W pierwszej kolejności należy wskazać, że skarżąca w swoim piśmie zarzuciła odrzucanie połączeń telefonicznych przez rejestratorkę w poradni ortopedycznej i chirurgicznej i brak rejestracji telefonicznej. Skarżąca stwierdziła, że otrzymała od personelu informację, iż na wizytę należy zapisać się osobiście w poradni. Ponadto na LXIII sesji Rady Powiatu w Kętrzynie w dniu 28 września 2023 r. skarżąca ustnie przedstawiła motywy swojej skargi i poinformowała, że w okresie pandemii dostała

polecenie od lekarza, aby w maju zarejestrować się do poradni na najbliższy termin, ale po wielu próbach dodzwonienia się do rejestracji, a następnie przyjeździe do poradni i otrzymaniu informacji, że rejestracja będzie możliwa dopiero we wrześniu, skarżąca postanowiła zapisać się do innego lekarza w Olsztynie. Skarżąca powiedziała również, że na jedną z wizyt w poradni czekała przez 4 godziny, a pomieszczenie poradni jest tak małe, że miała możliwość obserwacji rejestratorki, która podnosiła dzwoniący telefon i po chwili odkładała go nie odbierając połączenia. Skarżąca dodała, że w poradni leczą się przeważnie ludzie starsi, którzy nie mają możliwości dojazdu tylko w celu rejestracji.


Z wyjaśnień Dyrektora Szpitala Powiatowego w Kętrzynie wynika jednak, że w Szpitalu Powiatowym w Kętrzynie w ramach funkcjonowania trzech poradni przyszpitalnych tj. ortopedycznej, chirurgicznej i neurologicznej pracę wykonują trzej lekarze i dwie sekretarki medyczne. Do obowiązków sekretarek medycznych należy szereg czynności, a w tym m.in. odbieranie przychodzących połączeń telefonicznych. Ponadto Dyrektor podkreślił fakt, że może zdarzyć się sytuacja, kiedy to sekretarka medyczna wykonuje polecenie lekarza lub umawia wizytę z pacjentem i w tym czasie nie może odebrać połączenia telefonicznego, zatem pacjent powinien podjąć kolejną próbę kontaktu.

Podkreślenia wymaga fakt, iż podjęte zostały działania w zakresie usprawnienia procesu rejestracji do poradni specjalistycznych przy Szpitalu Powiatowym w Kętrzynie polegające na:

- wprowadzeniu systemu elektronicznej ewidencji kolejki w poradniach przyszpitalnych,
- przeorganizowaniu godzin pracy osób odbierających połączenia telefoniczne,
- wyznaczeniu konkretnych godzin rejestracji telefonicznej,
- rejestracji pacjentów na określone godziny.

Ponadto na stronie internetowej Szpitala Powiatowego w Kętrzynie umieszczona została informacja o godzinach rejestracji do poradni przyszpitalnych oraz przyjmowania interesantów przez Dyrektora Szpitala.

Pomimo podjętych działań naprawczych, z uwagi na słuszność zarzutów podniesionych w skardze na dzień jej złożenia tj. 25 sierpnia 2023 r., Rada Powiatu w Kętrzynie uznaje skargę za zasadną.

PRZEWODNICZĄCY
RADY POWIATU W KĘTRZYŃNIE

Urszula Baraniecka