

Na podlagi določil 56. člena Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS št. 15/2008, v nadaljevanju: ZPacP), 41. člena Statuta Zdravstvenega doma Celje, po predhodni obravnavi na Strokovnem svetu Zdravstvenega doma Celje z dne 28. 1. 2014 in Poslovnemu kolegiju Zdravstvenega doma Celje z dne 20. 2. 2014, je direktorica Zdravstvenega doma Celje dne 20. 2. 2014 sprejela naslednja

NAVODILA

O REŠEVANJU PRITOŽB PACIENTOV V ZDRAVSTVENEM DOMU CELJE

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Ta navodila določajo postopek sprotnega razreševanja nesporazumov, nezadovoljstva in sporov (pritožb) pacientov, njihovih ožjih družinskih članov in bližnjih oseb (v nadaljnjem besedilu: svojci) v zvezi z zdravstveno obravnavo pacientov v Zdravstvenem domu Celje, Gregorčičeva ulica 5, Celje, (v nadaljnjem besedilu: ZD).

2. člen

Pomen izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh navodilih, imajo naslednji pomen:

1. **Pritožba** je vsak (pisni izraz nezadovoljstva pacienta ali njegovega svojca v zvezi z izvajanjem zdravstvenih storitev v ZD).
2. **Pacient** je bolnik ali drug uporabnik zdravstvenih storitev v odnosu do zdravstvenih delavcev ali zdravstvenih sodelavcev oz. izvajalcev zdravstvenih storitev ne glede na svoje zdravstveno stanje.
3. **Svojci pacienta** so njegovi ožji družinski člani ali njegove bližnje osebe.
4. **Ožji družinski člani** so zakonec, zunajzakonski partner, partner iz istospolne skupnosti, starši posvojitelji, stari starši, otroci oz. posvojenci, vnuki ter bratje in sestre.
5. **Bližnje osebe** so druge osebe zunaj kroga ožjih družinskih članov, ki so s pacientom v zaupnem razmerju in to lastnost vsaj verjetno izkažejo.
6. **Zdravstvene storitve** so storitve, ki jih v okviru dejavnosti izvajalcev zdravstvenih storitev za paciente opravljajo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci.
7. **Zdravstvena oskrba** so vse storitve oz. postopki, ki jih izvajalci zdravstvenih storitev opravijo pri obravnavi pacienta.

3. člen

Vsako pisanje s strani pacienta, iz katerega je mogoče sklepati na nezadovoljstvo z zdravstveno oskrbo ali odnosom zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca v ZD se primarno šteje za pritožbo, ki se jo rešuje v skladu s postopkom za reševanje pritožb.

Anonimnih pritožb ZD ne obravnava, se pa le-te evidentirajo. Za anonimno pritožbo gre, kadar ime in priimek predlagatelja nista znana ali pa sta izmišljena.

4. člen

V kolikor je iz pisanja s strani pacienta mogoče sklepati na nezadovoljstvo z zdravstveno oskrbo v ZD, se šteje za zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic:

- če je v vlogi nedvoumno navedeno, da gre za zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic;
- če je mogoče iz vsebine vloge sklepati, da pacient zahteva uvedbo postopka prve obravnave kršitve pacientovih pravic v skladu z ZPacP;

- če pacient v vlogi navaja kršitev pacientovih pravic po ZPacP.

Primeri iz predhodno naštetih alinej se obravnavajo po postopku v skladu s Pravilnikom o sistemu varstva pacientovih pravic.

5. člen

Vsaka vloga svojca pacienta, iz katerega je mogoče sklepati na nezadovoljstvo z oskrbo v ZD, se šteje za pritožbo. Svojec pacienta ne more vložiti zahteve za uvedbo postopka prve obravnave kršitve pacientovih pravic.

6. člen

Kot pritožbo se obravnava tudi zahteva za uvedbo postopka prve obravnave kršitve pacientovih pravic, ki je bila vložena prepozno glede na roke, ki jih določa ZPacP.

V tem primeru se pacienta pisno obvesti, da je njegova zahteva za uvedbo postopka prve obravnave kršitve pacientovih pravic vložena prepozno, ter da se bo obravnavala po postopku reševanja pritožb.

II. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

7. člen

V primeru izraženega nezadovoljstva z izvajanjem zdravstvene oskrbe, se pacienta poskuša seznaniti z dodatnimi pojasnili ali ukrepi s strani zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca in nesporazum odpraviti takoj neposredno in na mestu nastanka nesporazuma.

V kolikor pacient z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ni zadovoljen, ga zdravstveni delavec oz. zdravstveni sodelavec seznani s pravico do vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v skladu z ZPacP.

8. člen

Pacient ali v primeru, ko pacient sam ni sposoben uveljavljati pritožbe, pacientovi svojci (v nadaljevanju: vlagatelj) vložijo pritožbo pisno, ustno na zapisnik pri pristojni osebi ali po telefonu.

Vlagatelj pisno pritožbo odda po pošti ali osebno naslovniku, lahko pa tudi uslužbencu na informacijah v pritožbeno knjigo.

O pritožbah, podanih po telefonu, mora prejemnik pritožbe narediti uradni zaznamek z osnovnimi podatki pritožnika (ime, priimek, naslov) in vsebino pritožbe. V kolikor je pritožba anonimna, se to v uradnem zaznamku posebej evidentira.

Vlagatelj pritožbe, pristojna oseba iz 1. odstavka tega člena in prejemnik pritožbe iz 3. odstavka tega člena uporabijo za zapis pritožbe obrazec, ki je Priloga št. 1 teh navodil.

Vsebina pritožbe

9. člen

Vlagatelj lahko vloži pritožbo, če meni, da način zdravljenja oz. uporabljene metode zdravljenja niso bile pravilne, da delo oz. odnos zaposlenih ni bil primeren – ustrezen ali iz drugega razloga, ki se nanaša na zdravstveno oskrbo v ZD.

Vlagatelj naj bi v pritožbi navedel vsa dejstva in okoliščine, na katera opira svojo pritožbo, še zlasti pa:

- delovno enoto, na katero se nanaša pritožba;

- datum in kraj dogodka;
- opis dogodka, na katerega se nanaša pritožba;
- osebo/e, na katero/e se nanaša pritožba ali so z njo/mi povezane;
- opis domnevnih nepravilnosti, ki so razlog pritožbe,
- opis morebitnih posledic.

Če vlagatelj v pritožbi ne navede zadostnih podatkov, da bi se lahko pritožba obravnavala, ga pristojna oseba pozove, da v roku 5 delovnih dni pritožbo pisno ustrezno dopolni.

Informacije o postopku

10. člen

Informacije o pritožbenem postopku pacient pridobi v brošuri »Pritožbene poti za paciente« ali od zaposlenih delavcev v ZD.

11. člen

Vlagatelj sme pritožbo vložiti kadarkoli in ni omejen z rokom, je pa zaradi učinkovitejšega reševanja pritožbe zaželeno, da se pritožba vложи neposredno po nastanku razloga za pritožbo oz. v razumnem roku, ko je še možno obravnavati dogodek oz. okoliščine, ki so predmet pritožbe.

Pritožba se ne obravnava, če je v isti zadevi že vložen odškodninski zahtevek ali sprožen sodni postopek. Prav tako se pritožba ne obravnava, če je v isti zadevi že vložena zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.

12. člen

Vlagatelj pritožbo naslovi neposredno na predstojnika delovne enote (v nadaljevanju: pristojna oseba), ki pritožbo tudi reši. O reševanju pritožbe in odločitvi se vodi zapisnik, ki je v Prilogi št. 2.

V kolikor pristojna oseba oceni, da pritožbe ne more rešiti, o tem obvesti vodjo programa dejavnosti oz. vodjo OE, ki nato pritožbo posreduje v obravnavo in odločitev strokovnemu vodji, le-ta pa obvesti pravno službo, da se vključi v nadaljevanje pritožbenega postopka.

13. člen

Vsaka pritožba mora biti, ne glede na to, kdo jo prejme, takoj posredovana v vednost strokovnemu vodji. Če oseba, ki prejme pritožbo ni pristojna za reševanje konkretne pritožbe, jo je dolžna posredovati pristojni osebi takoj, ko je to mogoče.

Če se vlagateljeva pritožba nanaša na storitve zdravstvene nege, je treba pred odločitvijo o pritožbi pridobiti mnenje vodje programa zdravstvene nege.

Pristojna oseba lahko v primerih, ko se pritožba nanaša na konkretno zaposleno osebo opravi s to osebo razgovor ali zahteva od nje pisni odgovor na navedbe v pritožbi in pisno mnenje neposredno predpostavljene osebe.

14. člen

V primeru, da se v postopku reševanja pritožbe ugotovi, da so podani pogoji za uvedbo izrednega internega strokovnega nadzora ali zunanjskega strokovnega nadzora s svetovanjem, je strokovni vodja dolžan prvi naslednji dan direktorju podati predlog za uvedbo izrednega internega strokovnega nadzora ali pobudo za uvedbo zunanjskega strokovnega nadzora s svetovanjem.

15. člen

Strokovni vodja mora pritožbo rešiti v 8 (osmih) delovnih dneh od njenega prejema, razen, če so podani pogoji za uvedbo izrednega internega strokovnega nadzora ali zunanega strokovnega nadzora s svetovanjem. O svoji odločitvi, ki mora biti obrazložena, mora strokovni vodja takoj obvestiti vlagatelja.

V primeru, da zaradi zapletenosti konkretnega primera izjemoma pritožbe ni mogoče rešiti v roku iz prejšnjega odstavka, mora strokovni vodja obvestiti vlagatelja, v kakšnem roku bo pritožba rešena, če je to mogoče (vlagatelj je znan).

16. člen

Pritožbo je izjemoma mogoče na glede na določbe 12. in 13. člena teh navodil rešiti takoj po njenem prejemu, če:

- je rešitev pritožbe enostavna,
- je pritožba upravičena.

17. člen

Rešitev pritožbe je odvisna od vsebine in načina pritožbe in je lahko pisna ali ustna. V primerih ustnih pritožb je rešitev praviloma ustna, razen v primeru, ko vlagatelj zahteva pisno odločitev o pritožbi. Odločitev o pritožbi mora biti obrazložena.

18. člen

Tajništvo ZD vodi evidenco pohval in pritožb, podanih na način iz 8. člena teh navodil.

Osebe, ki so v skladu z določili teh navodil pristojne za sprejem pohval in pritožb, so dolžne pristojni osebi posredovati podatke, ki jih potrebuje za vodenje evidence pohval in pritožb za potrebe reševanja pritožbe.

V seznamu se vodijo naslednji podatki o pohvalah in pritožbah:

- datum prejema;
- ime, priimek in naslov vlagatelja (če ni anonimna);
- delovna enota, na katero se nanaša,
- vrsta odklona oz. opis neželenega dogodka, na katerega se nanaša;
- pristojna oseba za reševanje;
- način reševanja (razgovor z delavci, s pacientom, s svojci,.....);
- poročilo o tem, kako je bila rešena in datum rešitve.

19. člen

Tajništvo ZD enkrat letno pripravi poročilo o vseh pohvalah in pritožbah, ki ga obravnava Strokovni svet ZD.

III. VARSTVO PODATKOV

20. člen

Vsi sodelujoči pri obravnavi pritožb so dolžni pri uporabi in dostopu do podatkov, ki se nanašajo na pritožbo ravnati po Zakonu o varstvu osebnih podatkov ter predpisi, ki urejajo to področje.

IV. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

21. člen

Ta navodila sprejme direktor ZD in pričnejo veljati naslednji dan po sprejetju.

22. člen

Ta navodila se objavijo tako, da se posredujejo neposredno vodjem programov, vodji OE in predstojnikom DE.

23. člen

Spremembe in dopolnitve navodil se sprejmejo na enak način kot ta navodila.

24. člen

Z dnem, ko začnejo veljati ta navodila prenehajo veljati določila Pravilnika o sistemu varstva pacientovih pravic v delu, ki se nanaša na reševanje pritožb pacientov in njihovih svojcev.

Datum: 20. 2. 2014
Št.: 1-DIR/2014 - 126



Mag. Alenka Obrul
direktorica

Alenka Obrul

P R I T O Ž B A

Ime in priimek vlagatelja/ice pritožbe:.....

Naslov vlagatelja/ice pritožbe:.....

Telefonska številka vlagatelja/ice pritožbe:.....

Program dejavnosti, delovna enota, organizacijska enota, na katero se pritožba nanaša:

.....

Opis dogodka, zaradi katerega vlagate pritožbo (datum, kraj, vpletene osebe,.....):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ime in priimek domnevnega kršitelja/ice:.....

Podpis vlagatelja/ice:

Datum:

Opomba: Izpolnitev osebnih podatkov ni obvezna, je pa zaželeno zaradi lažjega reševanja pritožbe.

ZDRAVSTVENI DOM CELJE
Gregorčičeva ulica 5, 3000 CELJE

Štev.:

Datum:

ZAPISNIK

o ustni obravnavi v zvezi s pritožbo, ki jo je podal(a)....., sestavljen dne ob uri v Zdravstvenega doma Celje.

Prisotni:

- - v nadaljevanju: vlagatelj(ica)
- - predstojnik DE (ali strokovni vodja, vodja programa, vodja OE)
- - zapisnikarica.

(opomba: upošteva se 12. člen navodil).

Uvodoma predstojnik DE ugotovi, da so se današnje obravnave udeležili predhodno navedeni prisotni in pojasni, da je vlagatelj(ica) dne podal(a) pritožbo zaradi:

- opis dogodka, na katerega se nanaša pritožba:
.....
.....
- osebe, na katere se nanaša pritožba ali so z njim povezane:
.....
.....
- opis domnevnih nepravilnosti, ki so razlog pritožbe:
.....
- opis morebitnih posledic:
.....
.....

V nadaljevanju predstojnik DE vlagatelju(ici) v zvezi s podano pritožbo pojasni:

.....
.....
.....

Vlagatelj(ica) glede na navedbe predstojnika DE še doda:

.....
.....
.....

Po razjasnitvi vseh okoliščin prisotni ugotovijo naslednje:

.....
.....
.....

Pritožbeni postopek zaključen ob uri.

Podpisi prisotnih: