

Na podlagi določil 34. člena Statuta Zdravstvenega doma Šentjur in v soglasju s strokovnim svetom, ki je potrdil predlog dne 1.2.2006, izdajam dne 1.2.2006 naslednji

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB V ZDRAVSTVENEM DOMU ŠENTJUR

I. UVODNE DOLOČBE

1.člen

Ta pravilnik določa:

- *postopek reševanja pritožbe (v nadaljnjem besedilu: pritožbeni postopek);*
- *pristojnosti in odgovornosti v postopku reševanja;*
- *postopek evidentiranja;*
- *poročanje;*
- *nadzor;*
- *varstvo podatkov;*

pritožb bolnikov oz. zavarovancev, njihovih svojcev ali zakonitih zastopnikov zoper strokovnost, izvajanje procesa zdravljenja ali odnos zaposlenih v Zdravstvenem domu Šentjur (v nadaljnjem besedilu ZD).

2.člen

S tem pravilnikom se ustanovi Komisija za pritožbe in določijo njene naloge v postopku reševanja pritožb.

3.člen

Za odločanje o pritožbah iz 1. člena tega pravilnika je pristojen direktor ZD.

II. KOMISIJA ZA PRITOŽBE

4.člen

Postopek reševanja pritožb vodi Komisija za pritožbe. Tričlansko komisijo sestavljajo: predstojnik splošne medicine, glavna medicinska sestra in predstojnik dispanzerske dejavnosti, kadar je pritožba s področja splošne dejavnosti in s področja dispanzerske dejavnosti oziroma predstojnik zobozdravstva, če je pritožba s področja zobozdravstva Člani komisije imajo namestnike.

Predsednik in namestnik se izvolita izmed stalnih članov komisije. Komisija za pritožbe ima sedež na upravi ZD.

5.člen

Pristojnosti Komisije za pritožbe v postopku reševanja pritožb so:

- sprejem in evidentiranje pritožb,*
- zbiranje dokumentacije o navedbah v pritožbi,*
- priprava poročila o navedbah v pritožbi z mnenjem oziroma predlogi,*
- posredovanje poročila o pritožbi direktorju,*
- posredovanje odločitve direktorice pritožniku;*

6.člen

Zavarovanci – pacienti lahko podajo pritožbo ustno na zapisnik in pisno pritožbo, ki jo sprejme tajništvo ZD in najpozneje naslednji delovni dan obvesti predsednika Komisije za pritožbe, ki mora najpozneje v naslednjih treh dneh sklicati komisijo.

Komisija za pritožbe mora pripraviti poročilo o pritožbi in ga s svojimi predlogi ali mnenji posredovati direktorju ZD najkasneje v roku 8 dni od prejema pritožbe.

III. ZBIRANJE DOKUMENTACIJE IN POJASNIL

7.člen

V postopku reševanja pritožb mora Komisija za pritožbe pridobiti pojasnila in odgovore na navedbe v pritožbi.

Za sodelovanje v postopku reševanja pritožb, odgovarjanje na vprašanja Komisije za pritožbe in dajanje pojasnil so pristojni in odgovorni:

- *predstojnik (vodja) organizacijske enote, če se pritožba nanaša na zdravnika v organizacijski enoti, oziroma na delo organizacijske enote kot celote,*
- *direktor, če se pritožba nanaša na predstojnika (vodja) organizacijske enote ali glavno medicinsko sestro ZD,*
- *odgovorna medicinska sestra organizacijske enote (delovne enote) v sodelovanju s predstojnikom (vodjo), če se pritožba nanaša na delo, ravnanje ali odnos do bolnika pri izvajanju zdravstvene nege,*
- *glavna medicinska sestra ZD, če se pritožba nanaša na odgovorno medicinsko sestro organizacijske enote (delovne enote)*
- *direktor, če se pritožba nanaša na delo uprave ali tehničnih služb ZD,*

Odgovorne osebe so dolžne podati vsa zahtevana pojasnila in odgovore na vprašanja najkasneje v roku 7 dni po prejemu zahteve Komisije za pritožbe.

8.člen

Komisija za pritožbe lahko pridobiva pojasnila in odgovore na navedbe v pritožbi tudi od drugih oseb v ZD ali izven, opravi pogovor z bolnikom, ki je vložil pritožbo, in z njegovimi svojci ter ima pravico do vpogleda v medicinsko dokumentacijo.

IV. POSTOPEK VLOŽITVE, SPREJEMA IN REŠEVANJA PRITOŽBE

9.člen

Postopek reševanje pritožbe zajema:

- *vložitev in sprejem pritožbe,*
- *preverjanje pritožbe,*
- *obravnavo pritožbe pri Komisiji za pritožbe,*
- *odgovor pritožniku;*

Vložitev in sprejem pritožbe

10.člen

Pacienti - zavarovanci in njihovi svojci lahko vložijo pritožbo pisno ali ustno. V primeru ustne pritožbe se sestavi v tajništvu ZD zapisnik, ki ga podpišeta pritožnik in tisti, ki je pritožbo sprejel. Pritožniku se izroči izvod zapisnika.

11.člen

Vsak izmed delavcev, zaposlenih v ZD je o prejemu ustne pritožbe dolžan obvestiti pristojno osebo iz 7. člena, ki mu je predpostavljena. Oseba, ki sprejema ustno pritožbo, mora pritožnika seznaniti s pritožbenim postopkom. Če pristojna oseba ne more v dogovoru s pritožnikom ustrezno rešiti pritožbe, mora o tem sestaviti pisni uradni zaznamek, ter ga takoj ali najkasneje prvi naslednji dan po prejemu ustne pritožbe posredovati Komisiji za pritožbe ali pritožnika napotiti v tajništvo, da se sestavi zapisnik, kot je to navedeno v 6. členu tega pravilnika.

Uradni zaznamek ali zapisnik o prejemu ustne pritožbe mora vsebovati: ime in priimek pritožnika, kratko vsebino pritožbe, čas in način prejema pritožbe. Uradni zaznamek podpišeta prejemnik pritožbe in njegov predpostavljenei.

12.člen

Pisno pritožbo mora delavec, ki jo je prejel, takoj ali najkasneje prvi naslednji delovni dan posredovati Komisiji za pritožbe.

Preverjanje pritožbe

13.člen

Preverjanje pritožbe zajema dejanja in postopke, s katerimi se preverijo vsa dejstva v zvezi s pritožbo. Komisija za pritožbe mora preveriti navedbe v pritožbi in si pridobiti ustrezna pojasnila in odgovore na navedbe v pritožbi.

Če Komisija za pritožbe pri obravnavanju pritožbe zaradi teže strokovnega problema in zaradi že nastalih ali pričakovanih posledic in morebitnih zapletov meni, da je v zadevi potrebno opraviti izredni interni strokovni nadzor, je dolžan takoj ali najkasneje prvi naslednji delovni dan odstopiti pritožbo direktorju ZD s predlogom za odreditev izrednega internega strokovnega nadzora.

Obravnava pritožbe

14.člen

Komisija za pritožbe mora po prejemu potrebnih pojasnil in odgovorov pripraviti poročilo o pritožbi in ga skupaj s svojim mnenjem oziroma predlogom posredovati direktorju, ki o predlogu odloči. Mnenje oziroma predlog dajejo člani komisije vsak za svoje strokovno področje. Direktor lahko predlogu Komisije za pritožbe ugodi in potrdi predlog, lahko ga zavrne oziroma ji naloži, da mora pridobiti dodatna pojasnila in odgovore. Če se direktor ne strinja s predlogom Komisije za pritožbe, mora sama odločiti o pritožbi. V vsakem primeru ima direktor pravico sklicati strokovni svet ZD in se posvetovati s člani.

Direktor mora o pritožbi odločiti v roku 8 dni od prejema poročila o pritožbi in predloga Komisije za pritožbe. Odločitev direktorja je dokončna.

Odgovor pritožniku

15.člen

Komisija za pritožbe je dolžna v skladu z odločitvijo pripraviti pisni odgovor pritožniku, v katerem mora biti odločitev vsebinsko obrazložena.

Pritožniku je potrebno obrazloženo odgovoriti na pritožbene razloge tako, da odgovor vsebuje jasna stališča glede vseh relevantnih in razumnih trditev oz. očitkov vložene pritožbe. Na koncu odgovora se pritožnika opozori, da je pritožbeni postopek zaključen, pritožnik pa ima na razpolago še vsa pravna in druga sredstva za varstvo svojih pravic in svoboščin.

Rešitev pritožbe je dokončna.

V. POSTOPEK EVIDENTIRANJA PRITOŽB

16.člen

Komisija za pritožbe mora o vseh prejetih pritožbah voditi kronološko evidenco in hraniti vse pritožbe skupaj z vso dokumentacijo, ki je bila zbrana v postopku reševanja pritožbe.

Komisija za pritožbe pošilja strokovnemu svetu trimesečna, polletna in letna poročila o reševanju pritožb.

17. člen

Evidenca pritožb mora vsebovati:

- *zaporedno številko pritožbe,*
- *datum prejema pritožbe,*
- *ime in priimek osebe, ki se pritožuje,*
- *vrsto pritožbe (na zdravljenje, na odnose, na splošno, na določeno osebo),*
- *način reševanja pritožbe (razgovor z delavci, s pacientom, s svojci in drugo),*
- *ugotovitve in izvedeni ukrepi v organizacijski enoti ,*
- *poročilo o rešitvi in datum rešitve (pisni odgovor osebi, ki se je pritožila, uradni zaznamek o razgovoru s pacientom-zavarovancem ali s svojci, o imenovanju konzilija ali izrednega internega strokovnega nadzora, o tožbi in drugo).*

VI. VARSTVO PODATKOV

18. 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.

VII. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

19. člen

Z dnem uveljavitve tega Pravilnika se v prostoru informacij ukine »Knjiga za pritožbe«. Pri glavnem vhodu v ZD se namesti zaklenjen nabiralnik z nalepko

*»pritožbe in pohvale«. Pacientom – zavarovancem je na razpolago zloženka
»Pritožbene poti«, ki jih seznanja s postopkom pritožbe v ZD.*

20.člen

*Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po sprejemu, uporablja pa se s
1.3.2006*

Datum: 1.2.2006

*Direktorica ZD
Melita Tasić Ilić, dr.med.
spec.spl.med.*