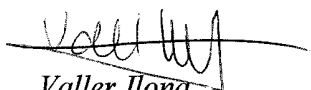




Zirci Erzsébet Kórház - Rendelőintézet

PANASZ és SZABÁLYTALANSÁG KEZELÉSI SZABÁLYZAT


Készítette:


Valler Ilona
ápolási igazgató

2014.02.10

Dátum

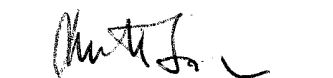
Jóváhagyta


Dr. Vermes Tamás
főigazgató

2014.02.28

Dátum

Ellenőrizte:


Dr. Horváth Sándor
orvosigazgató

2014.02.20

Dátum

A dokumentáció kódja:	PANSZ. 01
Változat száma:	1.
Állomány név:	
Oldalak száma:	9
Ebből mellékletek száma:	2
Hatálybalépés időpontja:	2014.03.01.

A jelen Szabályzat a ZIRCI ERZSÉBET KÓRHÁZ - RENDELŐINTÉZET szellemi tulajdona. Továbbadása, sokszorosítása előzetes írásos engedélyhez kötött.

Zirci Erzsébet Kórház-Ri. –Panasz és Szabálytalanságkezelési Szabályzat

1. A szabályozás célja:

A Zirci Erzsébet Kórházban ellátott betegek, és hozzátartozóik által tett panaszok, szabálytalanságok nyilvántartásának, megválaszolásának, kivizsgálásának szabályozása az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglaltak alapján.

2. A szabályzat érvényességi területe:

- A szabályzat területi hatálya kiterjed az intézmény valamennyi egységére.
- Személyi hatálya az intézménnyel közalkalmazotti, ill. egyéb jogviszonyban álló dolgozóira és az intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegeire.

3. A szabályzatban használt fogalmak:

Panasz: az egészségügyben olyan információ, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai, vagy szakmai hibára, hiányosságra, összefoglalva panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, s amelynek megszüntetése az egyén vagy a kórház érdekét szolgálja.

Írányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti, vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet.

Szabálytalanság: A kórház területén dolgozó és ellátott személyek észlelése a normál működési menettől eltérő folyamatokról.

4. A panaszkezelés rendje:

Jelen szabályzat nem zárja ki a betegek azon jogát, hogy panaszukkal élve az *intézménytől független* betegjogi képviselőhöz, a területileg illetékes Veszprémi Igazságügyi Szakértői Kamarához vagy más hatóságokhoz illetve az intézmény fenntartójához forduljon.

Panasz- szabálytalanság bejelentések esetén a kivizsgálás elrendelése az Intézmény főigazgatójának jogköre, melyet a bejelentéstől számított 5 munkanapon belül köteles megtenni.

3. betegjogi képviselő
4. osztályvezetők.

A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akit az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult.

Panasz érkezhethet:

1. telefonon;
2. szóban (személyes megjelenés során);
3. írásban

a. Névtelen panasztétel, bejelentés esetén az eljárás:

Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel és panaszokkal, tartalmuk mérlegelése után a főigazgató (vagy távollétében helyettese) belátása szerint foglalkozik.

Vizsgálatot akkor rendel el, ha a panasz alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, tartalma a valóságnak megfelel

b. Telefonon érkezett panasz esetén az eljárás:

Ha a telefonos bejelentő ellenőrizhető módon megnevezi magát, a panaszt a személyesen, vagy írásban tett panaszok rendje szerint kell kivizsgálni.

1. A panaszügyeket a Főigazgatói Titkárságon az ún. Panaszos ügyek nyilvántartásában (1. sz. melléklet) szükséges rögzíteni, amely tartalmazza valamennyi panasz bejelentésének (beérkezésének) időpontját, tárgyát, az intézkedésre illetékes munkáltató nevét, a panaszt kivizsgáló személy nevét és beosztását, a panasz rendezésére tett intézkedést, a panasz lezárásának dátumát és iktató számát.

A panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat öt évig meg kell őrizni.

Zirci Erzsébet Kórház-Ri. –Panasz és Szabálytalanságkezelési Szabályzat

2. Azokat a panaszokat, amelyek szóban, vagy telefonon a betegfogadás és ellátás rendjét érintik, jegyzőkönyvet kell készíteni a panaszt felvevőnek.
3. Ha a telefonon érkező panasz súlyos vétséget, szabálytalanságot érint, akkor a panaszost, meg kell kérni, hogy írásban, vagy személyesen is erősítse meg panaszát, amelyhez minden segítséget meg kell kapnia.
4. Ha a panaszos írásban, vagy személyesen nem kíván nyilatkozni, vagy nem nevezi meg magát, akkor a névtelenül érkező panaszokra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

c. Szóbeli, személyes bejelentés esetén az eljárásrend:

1. Amennyiben a beteg, vagy a hozzátartozó szóbeli panaszt kíván tenni, úgy őt a szervezeti egység vezetőjéhez, kell irányítani. A szóbeli panaszt a lehető legrövidebb időn belül meg kell vizsgálni, meg kell válaszolni, és szükség esetén mielőbb orvosolni. Ha a panasztevő a válasszal nem elégedett, úgy fel kell hívni a figyelmét arra, hogy panaszát írásban megismételheti, és azt a főigazgatóhoz nyújthatja be.
2. A szóbeli, vagy személyes bejelentést a panaszt felvevő köteles írásba foglalni, amelyet a panaszos és a panaszt átvevő az aláírásával is ellát.
3. A panasz bejelentését és a jegyzőkönyv felvételét követően intézkedés céljából, azt haladéktalanul el kell juttatnia az intézmény Főigazgatói titkárságára.

d. Írásos bejelentés esetén az eljárásrend:

Bejelentést az un. „*Panasz/szabálytalanság bejelentő lapon*”, vagy a panaszos által leírt szabad formátumú levélben kell megtennie, melynek tartalmazni kell a beteg általános adatait (név, születési idő, lakcím TAJ szám, ellátás időpontja és helye), a panasz lényegének szöveges leírását, a lényeges körülményeket, a panaszos beteg vagy hozzátartozójának aláírását.

e. Betegjogi képviselőnek benyújtott panasz esetén az eljárásrend:

A beteg, vagy hozzátartozó panasszal az intézménytől független betegjogi képviselő felé is élhet, aki szükség esetén írásban megteszi a panasz bejelentését a kórház főigazgatójának. A

Zirci Erzsébet Kórház-Ri. –Panasz és Szabálytalanságkezelési Szabályzat

betegjogi képviselő nevét, fogadóidejét és elérhetőségeit minden osztályon, jól látható helyen ki kell függeszteni, illetve az intézmény honlapján elérhetővé kell tenni.

5. A panasz- szabálytalanság kivizsgálásának rendje:

1. A panaszt, az egészségügyi szolgáltató, annak kézhezvételétől számítva az 1997.évi CLIV. törvény 29. § (2) alapján a lehető legrövidebb időn belül – de legfeljebb 30 (*harminc*) munkanapon belül- köteles kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget írásban értesíteni. Ha a vizsgálat előre láthatóan hosszabb időtartamot vesz igénybe, akkor a panaszost haladéktalanul tájékoztatni kell annak okáról, és az elintézés várható időpontjáról.
2. Ha a panaszos munkaviszonya (közalkalmazotti jogviszonya) körében tette a panaszt, emiatt hátrány nem érheti.
3. Bejelentés esetén a főigazgató a bejelentés kézhezvételét követő 24 órán belül köteles az érintett személyeket a panasztételről értesíteni és a belső vizsgálatot megkezdeni.
4. A belső vizsgálat során, a probléma tisztázására, igazoló jelentést kér az érintettektől, és ennek alapján alakítja ki véleményét.
Amennyiben a tények személyes meghallgatást, illetve tanúk meghallgatását teszik szükségessé, akkor a belső vizsgálatot a Közalkalmazotti és Munkatörvénykönyvében leírtak alapján folytatja le. A belső vizsgálat során jegyző könyvet kell felvenni, melyet a résztvevők aláírásukkal hitelesítenek.
➤ A belső vizsgálat lefolytatására bármely (adott)szakterület vezetője felkérhető, az érintettség illetve összeférhetlenség figyelembevételével. A kivizsgálást vezető munkatárs a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni. A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követő legrövidebb időn belül lefolytatni és a vizsgálat eredményét annak elrendelője által megadott határidőig a főigazgatóval írásban közölni.

Zirci Erzsébet Kórház-Ri. –Panasz és Szabálytalanságkezelési Szabályzat

5. A panaszügyet lezárása előtt, az előzetes döntéssel együtt, át kell adni az intézet jogászának, aki azokat esetleges jogi és formai szempontok szerint megvizsgálja, véleményezi. A jogász az állásfoglalását 8 munkanapon belül köteles visszaküldeni a döntéshozónak.
6. A főigazgató a vizsgálat eredményéről, a feltárt hiányosságok, hibák kiküszöbölése érdekében tett intézkedésekről, a panasz kézhezvételét követően legkésőbb a 30.-ik munkanapig értesítenie kell a panaszost és az összes érintett személyt. Állásfoglalását indokolnia szükséges.
7. Amennyiben a panasz bejelentője és/vagy közvetítője a betegjogi képviselő, az előzőekben meghatározott eljárási rend és határidők betartásával a főigazgató köteles a betegjogi képviselőt írásban tájékoztatni a vizsgálat eredményéről.
8. A vizsgálat alapján megalapozott panasz esetén a főigazgatónak gondoskodni kell:
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - az okozott sérelem, kár orvoslásáról, illetve, hogy a hátrányt szenvedett személy megfelelő elégtételt kapjon,
 - az ügyből eredő anyagi kára megtérítéséről;
 - indokolt esetben a jogszabályban foglalt fegyelmi, vagy anyagi felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről;
 - bűncselekmény alapos gyanúja esetén, azt haladéktalanul közölni kell az illetékes, eljárásra jogosult hatósággal;
9. A munkáltató feladata és kötelessége rendszeresen és folyamatosan ellenőrizni azokat a biztosítékokat, amelyek a már lezárt panasz megismétlődését kizárják. Az intézményben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a főigazgató titkársága készíti el és a tárgyévet követő év január 20.-ig átadja a főigazgató számára.
10. Az esetleges írásbeli panasztétel lehetőségének biztosítása érdekében az un. „Panaszbejelentő lap” formanyomtatványból 5 példányt a szabályzat mellé ki kell helyezni. A kihelyezett dokumentumok meglétének ellenőrzése a betegellátó egység vezetőjének a feladata.
11. A betegeket a panasz bejelentési lehetőségekről jelen szabályzat nyilvános hozzáférhetőségével tájékoztatni kell. A panasz bejelentési szabályzatot a beteg vagy

Zirci Erzsébet Kórház-Ri. –Panasz és Szabálytalanságkezelési Szabályzat

hozzátartozója részére – kérés esetén – tanulmányozás céljából át kell adni és a kórház honlapján meg kell jelentetni.

6. A panaszkezelési szabályzat kihelyezése:

A panaszkezelési szabályzatot a betegek tájékoztatása érdekében az alábbi munkaterületeken kötelező kitenni:

- Krónikus Belgyógyászat épülete Főigazgatói Titkárság
- Krónikus Belgyógyászati Osztály nővérpult
- Mozgásszervi Rehabilitációs Osztály földszinti, és 1. emeleti nővérpult
- Járó-beteg Szakellátási Központ recepció

7. A Szabályzat hatályba lépése:

Panaszkezelési szabályzat aláírásának napján lép hatályba.

1. sz. Melléklet

Panasz és szabálytalansági ügyek nyilvántartása

1. A panasz bejelentésének (érkezésének) időpontja:

2. Iktató száma:

3. Tárgya:

4. Az intézkedésre illetékes munkáltató neve:

5. A panaszt kivizsgáló neve és beosztása:

6. A panasz rendezésére tett intézkedés(ek):

7. A panasz lezárásának dátuma:

8. Mellékletei:

1. Jegyzkönyvek

2. sz. Melléklet

Panasz- szabálytalanság bejelentő lap

1. A panasz bejelentő személyneve:

Lakcíme:

2. A sérelmet szenvedett beteg neve:

Lakcíme:

3. Mely osztályon ápták:

4. Mikor érte a sérelem:

5. A panaszt tevő elérhetősége / telefon, e-mail /:

6. A panasz leírása:

Zirc, 201.....

a bejelentő aláírása