

Változat:II/ 01.	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	Előlap	Példány sorszáma:
-------------------------	--------------------------------------------	---------------	--------------------------

PANASZ KEZELÉSI SZABÁLYZAT

Módosítás száma	Módosított rész	Módosítás oka:		
		kiegészítés	jogszabály- változás	egyéb változás
0	Törzspéldány			
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Készítette és Hatályba helyezte: dr Pósa István
Főigazgató

Ezen minőségügyi dokumentáció kizárólag a Nagyatádi Kórház tulajdona, melybe az intézmény munkatársain kívül idegen személy csak a főigazgató engedélyével nyerhet betekintést.

Az anyagot sokszorosítani tilos!

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	1 oldal a(z) 12. oldalból

1) Cél

A panasz kezelési szabályzat célja a Nagyatádi Kórház területén a betegpanaszok kezelésének folyamatát szabályozni.

1.1 Biztosítani:

- Minél magasabb színvonalú egészségügyi szolgáltatást
- Az igénybevevők elvárásainak a lehető legteljesebb kielégítését, az állampolgári és a betegjogok kifogástalan érvényesülését, különös tekintettel az 1997. évi CLIV. Tv. II. fejezetében „a betegek jogai és kötelezettségei”-ben foglaltakra.

1.2. A kórházban folyó munka tökéletesítését, a minőségmenedzsment javítását, a betegek hozzátartozóik, a kórházi alkalmazottak és a kórház működésében érdekelt minden személynek és szervnek az elégedettségét.

2) Érvényesség

Ezen szabályzat területi hatálya kiterjed a Nagyatádi Kórház székhelyére, valamennyi telephelyére, illetőleg személyi hatálya a Nagyatádi Kórháznál munkát végző valamennyi személyre, függetlenül a tevékenységet meghatározó jogviszonyra.

3) Felelősség

Ezen szabályzat betartásáért, illetőleg betartatásáért felelős a cég mindenkori ügyvezetője, valamennyi szervezeti egység vezetője, továbbá a cégnél munkát végző valamennyi személy, függetlenül a tevékenységet meghatározó jogviszonyra.

4) Kapcsolódó hivatkozások

1997. évi CLIV. Törvény az Egészségügyről

1992. évi XXXIII. tv a közalkalmazottak jogállásáról

2011. évi CXI tv. az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról

2000 évi CXLVI tv az egészségügyi közvetítő eljárásról

2006. évi XCVII. tv az egészségügyben működő szakmai kamarákról

Iratkezelési szabályzat

Adatvédelmi szabályzat

Házirend

5) Az eljárás alapvető elvei

5.1 A panaszügyek eredményes elintézése minél gyorsabban, a lehető legegyszerűbben és a panaszos jogos igényeinek legteljesebb kielégítésével történjen.

5.2 Az egészségügyi szolgáltató, illetve a fenntartó köteles a panaszt kivizsgálni és ennek eredményéről a betegek 30 munkanapon belül szóban vagy írásban tájékoztatni, a panaszos kérésének megfelelően. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy külön jogszabályozottak szerint – panasz kivizsgálása érdekében – más szervekhez forduljon. Erre a körülményre a szolgáltató köteles a betegek figyelmét felhívni (CLIV.tv.29.§.2.bek.).

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	2 oldal a(z) 12. oldalból

5.3 A panaszügyben érdekelteken kívül az ügy lehető legbizalmasabb kezelése.

5.4 A panaszügyekből levonható tanulságok gyors és eredményes hasznosítása a kórház működésében.

5.5 A panaszügyekből kifolyóan történt közérdekű változásokról, a szükséges tájékoztatás az érdekeltek számára.

6) Az eljárás szabályai

6.1 A kórház minden dolgozója köteles a panaszost röviden meghallgatni és személyesen, más segítségével vagy szóbeli eligazítás útján a panasz felvételére jogosult kórházi alkalmazotthoz el irányítani.

6.2 A kórház minden dolgozója köteles a panaszügy intézése során a lehető leggyorsabban, szakszerűen, lelkiismeretesen, körültekintően és a legteljesebb mértékben közreműködni.

6.3 A panasz intézője a 3.2 pont betartásával és betartatásával a szükségesnek látó személyeket, szerveket, szakértőket, stb. az eljárásba bevonni, az ügyet részrehajlás nélkül, igazságosan és méltányosan intézni.

6.4 A panaszügyek intézésre köteles, illetve jogosult:

- Panasz felvevője
- Panaszt kivizsgáló személy
- Panasz intézésére jogosult, illetve köteles személy

6.5 A panasz felvételére, kivizsgálására és intézésére jogosult a kórház:

- Főigazgatója
- Orvosigazgatója
- Ügyeleti időben az ügyeletvezető orvos
- Az ügyvezető által írásban erre felhatalmazott személy(ek)

6.6 Panasz felvételére jogosult és köteles:

- a) Mindenfajta ügy tekintetében:
 - A kórházi titkárság munkatársai
 - A sürgősségi fogadóhely (elbocsátás) végző munkatárs
- b) Saját tevékenységi körében:
 - Minden osztályvezető
 - Az osztályvezetők helyettesei
 - Az osztályvezető főnövérek
- c) Ügyeleti időben:
 - Ügyeletes orvosok
 - Műszakvezető nővérek

6.7 A felvett panasz haladéktalanul (rendes munkaidőben aznap, vagy legkésőbb másnap reggel) a kórház titkárságára le kell adni.

6.8 Ügyeleti időben haladéktalanul az ügyeletvezetőnek kell a panaszt továbbítani, aki az ügyeleti naplóba is bejegyezve a titkárságra leadja az iratot.

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	3 oldal a(z) 12. oldalból

- 6.9 Az ügyvezető jelöli ki a kivizsgálásra és intézésére az ügy jellegéből adódóan alkalmas személyeket (bizottságot), valamint jóváhagyja az intézkedési tervet.
- 6.10 Az ügyvezető írásban helyettest jelöl ki, illetve távollétében általános helyettese jár el határákörében.
- 6.11 Az ügyvezető szükség esetén, illetve időszakonként írásbeli felhatalmazással, a panaszügyek intézésének ellenőrzésére alkalmas személy(eke)t jelölhet ki.
- 6.12 Külső szerv bevonására, értesítésére az ügyet kivizsgáló személy javaslata alapján az ügyvezető döntése alapján kerülhet sor.
- 6.13 A kórház ügyvédje az ügyek intézését állandó tanácsadással, szükség esetén intézkedésekkel, illetve jogi eszközökkel segíti.

7) A panaszügyek értékelése

- 7.1 A panaszügyeket rendszeres időszakonként összesítik és értékelik, a jelentősebb ügyeket külön is.
- 7.2 A panaszügyekkel kapcsolatos tanulságokat összefoglalják és szükséges intézkedési tervet készítenek a hibák kiküszöbölésére, a működés javítására.
- 7.3 A módosított működést, az intézkedések eredményét úgy szintén időszakonként felülvizsgálják.
- 7.4 Az értékelést az ügyvezető által kijelölt bizottság végzi.

8) Panaszok ügykezelése

- 8.1. A panaszok felvételéről feljegyzést kell készíteni jegyzőkönyvszerűen, vagy az előre elkészített nyomtatványon.
- 8.2. Minden panaszügyet erre rendszeresített nyilvántartó könyvbe (iktatókönyvbe) be kell vezetni és nyilvántartási számot kell adni.
- 8.3. Minden panaszügyről önálló ügyiratot kell készíteni, aminek az alapügyirata a panaszfelvételtől készült feljegyzés, a keletkezett további iratokat ehhez kell csatolni.
- 8.4. A lezárt ügyek irattározását az iratkezelői szabályzat szerint – bizalmasságukra tekintettel – fokozott körültekintéssel kell kezelni, ezen iratokat 5 évig meg kell őrizni (CLIV.tv.29.§.4.bek.). A panaszügyek intézése, ügykezelése, állandó ügyintézője a leíró iroda és az igazgatóság titkársága.
- 8.5. A panaszügyekről készült összesítést és értékelést emlékeztető formájában kell elkészíteni.
- 8.6. A kórház panaszügyekkel kapcsolatos tevékenységéről éves beszámolót kell készíteni.

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	4 oldal a(z) 12. oldalból

9) Záró rendelkezések

- 9.1. Amennyiben a panaszt tevő személy nem ért egyet a vizsgálat eredményével, joga van panaszával fordulni szakmai kamarák etikai bizottságaihoz, illetve a Regionális Igazságügyi Egyeztető Tanácshoz.
- 9.2 A panaszügyekkel kapcsolatos minden adatot üzemi (kórházi) titokként kell kezelni.

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	1 oldal a(z) 12. oldalból

1. sz. melléklet

FELJEGYZÉS KÓRHÁZI PANASZÜGYEKRŐL

Hely:

.....
.....

Időpont:

20.....év

.....hónap

.....nap

Nyilvántartási

(iktató)

szám:

.....

....

A

panasztevő

neve:

.....

.....

A

panasztevő

címe:

.....

.....

A panasztevő kinek a képviselőjében jár el:

Beteg

Hozzá tartozó

Alkalmazott

Külső szerv

Érdekképviselő

Egyéb:.....

A panasz tárgya:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	2 oldal a(z) 12. oldalból

A panasz minősítése:

Közvetlen betegellátás:

- | | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Gyógyítás | <input type="checkbox"/> Ápolás | <input type="checkbox"/> Egyéb szolgáltatás |
| <input type="checkbox"/> Hotel szolgáltatás | <input type="checkbox"/> Élelmezés | <input type="checkbox"/> Személyi biztonság |
| <input type="checkbox"/> Vagyon biztonság | <input type="checkbox"/> Betegdokumentáció | <input type="checkbox"/> Igazoló okirat kiadás |
| <input type="checkbox"/> Beutalás/áthelyezés | <input type="checkbox"/> Gyógyszer, segédeszköz rendelés | |

Általános irányítási probléma:

- | | | |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kórházigazgatás | <input type="checkbox"/> Kórházi szabályzat | <input type="checkbox"/> Jogszabályi rendelkezés |
| <input type="checkbox"/> Társadalombiztosítási ügy | <input type="checkbox"/> Egészségpolitikai ügy | |

A bepanaszolt személy(ek)/szervezet(ek) neve:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- | | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> egy kórházi dolgozó | <input type="checkbox"/> több kórházi dolgozó | <input type="checkbox"/> Kórház |
| <input type="checkbox"/> kórházi osztály | <input type="checkbox"/> nem kórházi személy, illetve szerv | |

A panaszfelvevő:

Ne-

ve:.....

.....

Beosztás:

.....

.....

Szervezeti

egység:

.....

.....

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	3 oldal a(z) 12. oldalból

A jelenlévő(k) megnevezése:

Törvényes képviselő:

.....
.....

Jogi képviselő:

.....
.....

Érdekképviselő:

.....
.....

Hatósági képviselő:

.....
.....

Hozzá tartozó:

.....
.....

Betegtárs:

.....
.....

Kórházi dolgozó:

.....
.....

A panaszosnak adott tanács:

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

A panasz továbbítása:

.....
.....

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	4 oldal a(z) 12. oldalból

A panaszt kivizsgáló személy:

.....

A panasz kivizsgálásának terve:

Az érintettek meghallgatá-

sa:.....

.....

Az érintettek írásos jelenté-

se:.....

.....

Intézkedés a bepanaszolt felé:

- Tisztázás, magyarázat (igazoló jelentés)
- (Ki)oktatás
- (Szakmai) alkalmatlanság (kompetencia hiány) megállapítása
- Fegyelmi vizsgálat elindítása
- Külső szerv értesítése, megnevezése:

- Rendőrségi, ügyészségi feljelentés

Jelentés egyéb szerv(ek)nek:

- megye
- társadalombiztosító
- tisztiorvos
- ügyészség

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	5 oldal a(z) 12. oldalból

érdekképviselő

egyéb, megnevezése:
.....

Aláírás:

Keltezés: 20.....évhónapnap

A panaszügy intézését ellenőrizte:
.....

Az ügyintézését jóváhagyta (ügyvezető, helyettese)
.....

A panaszügyben keletkezett és becsatolt iratok felsorolása:

1.)
.....
.....

2.)
.....
.....

3.)
.....
.....

4.)
.....
.....

5.)
.....
.....

6.)
.....
.....

7.)
.....
.....

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	6 oldal a(z) 12. oldalból

8.)

.....
.....

9.)

.....
.....

10.)

.....
.....

A panaszügy értékelése:

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

Értékelést végezte:

Keltezés: 20.....évhónapnap

Ténymegállapítás:

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

Vélemények:

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

dokumentum címe:	Panasz kezelési szabályzat	
változat: II/01	Hatályba helyezve: 2017. június 26.	7 oldal a(z) 12. oldalból

A panasz kivizsgálójának álláspontja:

A panasz kivizsgálójának javaslata, illetve indokolása:

Intézkedési terv:

Intézkedésre jogosult személy neve:

Beosztása:

Az intézkedés rövid leírása, összegzése:

Intézkedés a panaszos felé:

- magyarázó válasz
- teljes igényteljesítés
- részleges igényteljesítés
- kímélő válasz
- teljes kártérítés
- részleges kártérítés (pénzbeli kompenzáció)
- a panasz továbbítása