

PRAVILNIK O POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB V KIRURŠKEM SANATORIJU ROŽNA DOLINA D.O.O.

Splošne določbe

1

Ta pravilnik ureja:

- pristojnost in odgovornost za reševanja pritožb,
- postopek reševanja pritožb (v nadaljevanju: pritožbeni postopek),
- evidentiranje pritožb,
- poročanje o pritožbenih postopkih,
- varstvo osebnih podatkov v pritožbenih postopkih.

S tem pravilnikom se ureja tudi postopek reševanja zahtevkov v zvezi s:

- poškodovanjem pacientov ali obiskovalcev bolnišnice, ki ni v zvezi z zdravstveno obravnavo,
- poškodovanjem, uničenjem ali izgubo stvari, ki so v lasti ali posesti pacientov ali obiskovalcev bolnišnice.

2

Kirurški sanatorij Rožna dolina si s sprejetjem tega pravilnika prizadeva za čimbolj jasno ureditev pritožbenega postopka in s tem za čimprejšnjo ter sporazumno rešitev vsake posamezne pritožbene zadeve.

3

V pravilniku uporabljeni izrazi (pacient, obiskovalec, pritožnik, predstojnik oddelka, direktor, glavna medicinska sestra idr.), zapisani v moški ali ženski obliki, so uporabljeni kot nevtralni za moške in ženske.

4

K ravnanju po tem pravilniku so zavezani vsi zaposleni Kirurškega sanatorija Rožna dolina (zdravstveni delavci, zdravstveni sodelavci, nezdravstveni delavci) in tudi drugi pogodbeni delavci (po podjemnih pogodbah, pogodbah o pripravništvu, volonterskem opravljanju dela, ucnih pogodbah ipd.).

5

Pritožbo lahko poda vsak pacient Kirurškega sanatorija Rožna dolina, njegovi svojci ali zakoniti zastopniki (v nadaljevanju pritožniki) zoper:

- zdravstveno obravnavo pacienta (diagnosticoterapevtske, negovalne in rehabilitacijske postopke),
- bivanje v bolnišnici ali odnos zaposlenih v Kirurškem sanatoriju Rožna dolina.

6

Zahtevek v primerih iz II. odstavka 1. člena tega pravilnika lahko poda vsak prizadeti pacient ali obiskovalec bolnišnice oz. oseba, ki jo za to posebej pooblasti s pisnim pooblastilom, ki se priloži zahtevku. Za reševanje zahtevkov se smiselno uporabljajo določbe tega pravilnika, ki urejajo pritožbeni postopek. Pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb.

7

Za reševanje pritožb so pristojni in odgovorni:

- glavna medicinska sestra v sodelovanju z odgovorno medicinsko sestro na oddelku, ce se pritožba nanaša na izvajanje zdravstvene nege;
- glavna medicinska sestra v sodelovanju z vodjo enote, ce se pritožba nanaša na kakovost bivanja pacientov v bolnišnici oz. na spremljajoce dejavnosti na oddelku ali v ambulantah (prehrana, oskrba s perilom, čistota prostorov in aparatur ipd.);
- direktor v sodelovanju s predstojnikom oddelka, ce se pritožba nanaša na potek zdravljenja diagnostični, terapevtski in rehabilitacijski postopki);
- direktor v sodelovanju z neposrednim vodjo, ce se pritožba nanaša na odnos posameznega zaposlenega ali zaposlenih do pacienta;
- direktor v sodelovanju s pravno službo in neposrednim vodjo v zadevah iz II. odstavka 1. člena tega pravilnika.

Odsotnega pristojnega delavca v pritožbenih zadevah nadomešča pooblaščen delavec, ki ga nadomešča tudi v drugih zadevah (v nadaljevanju: pristojni delavec).

8

Ce delavec prejme pritožbo, za reševanje katere ni pristojen, jo je dolžan nemudoma posredovati v reševanje pristojnemu delavcu.

9

Ne glede na vrsto pritožbene zadeve se lahko pristojni delavci posvetujejo s pravno službo, ki jim je dolžna dati postopkovna in vsebinska pojasnila oz. predloge za rešitev zadeve.

Pritožbeni postopek

10

Vsak delavec Kirurškega sanatorija Rožna dolina d.o.o. si mora brez odlašanja in neposredno prizadevati k odpravi nesoglasja, ki bi utegnilo biti predmet pritožbe. Vkolikor to ni mogoče, mora delavec o tem seznaniti pristojnega delavca iz 7. člena pravilnika, ki si prizadeva za neformalno sporazumno rešitev zadeve. Vkolikor niti to ni mogoče, je dolžan pristojni delavec pritožniku dati vse potrebne informacije o formalnem načinu reševanja pritožbenih postopkov po tem pravilniku.

11

Pristojni delavec obravnava pritožbo, ki je lahko podana v pisni ali ustni obliki.

12

Pritožba v pisni obliki mora biti razumljiva in vsebovati:

- ime, priimek in naslov pritožnika,
- točen čas in lokacijo bivanja oz. nahajanja v bolnišnici,
- natancen opis dogodka oz. dejanja, s katerim naj bi po mnenju pritožnika bile storjene nepravilnosti ali kršene pravice in svoboščine,
- zahtevo, na kakšen način naj se odpravijo domnevne nepravilnosti oz. kršitve,
- podpis pritožnika.

Pritožba se lahko sestavi na obrazcu v prilogi I tega pravilnika.

13

Pisna pritožba se lahko:

- pošlje po pošti na naslov sanatorija ali
- izroci osebno v tajništvu sanatorija.

Oseba ki prejme pošto vlagatelja, izda potrdilo o prejemu na obrazcu, ki je v prilogi II tega pravilnika.

14

V primeru ustne pritožbe se na obrazcu, ki je v prilogi III tega pravilnika, sestavi zapisnik. Za sestavo zapisnika je pristojna pravna služba. Zapisnik mora vsebovati vse podatke iz 12. člena pravilnika. Podpišeta ga pritožnik in zapisnikar.

Zapisnik se sestavi v dveh izvodih; enega prejme pritožnik, drugega se nemudoma posreduje pristojnemu delavcu v reševanje.

15

Ce je pritožba podana ustno po telefonu, se o tem napravi uradni zaznamek (obrazec v prilogi IV), pritožnika pa se pozove, da poda pritožbo pisno ali neposredno ustno na zapisnik. Ce je pritožba po telefonu anonimna, se to v uradnem zaznamku posebej oznaci. Za sprejem pritožbe po telefonu je pristojna pravna služba.

16

Pisna pritožba ali ustna pritožba v obliki uradnega zaznamka se po prejemu posreduje pristojnemu delavcu, ki jo je dolžan obravnavati takoj, ko jo prejme.

17

Pomanjkljivo pritožbo je pristojni delavec dolžan obravnavati, ce je to možno brez poziva na dopolnitev pritožbe. Ce je pritožba pomanjkljiva v takšni meri, da ni jasno, na kaj oz. koga se nanaša, je potrebno pritožnika pozvati, naj jo dopolni v 3 dneh od prejema poziva.

18

Pristojni delavec je pri obravnavi pritožbe dolžan v celoti razjasniti dejansko stanje tako, da zbere vsa relevantna dejstva in dokaze v pritožbeni zadevi:

- s pregledom dokumentacije in
- z zaslišanjem zaposlenih.

Po potrebi in lastni presoji pristojni delavec povabi pritožnika oz. druge udeležene na razgovor.

19

Pristojni delavec je dolžan podati obrazložen odgovor na pritožbo takoj, najkasneje pa v petnajstih dneh od evidentiranega datuma prejema pritožbe.

20

V primerih, kjer v roku iz prejšnjega odstavka ni mogoče razjasniti dejanskega stanja in poslati pritožniku odgovora na pritožbo, se pritožnika obvesti o sprejemu pritožbe in njeni obravnavi ter se mu pojasni, da bo o ugotovitvah oz. ukrepih obveščen v najkrajšem možnem času.

21

Za dajanje informacij o poteku pritožbenega postopka je pristojen le delavec, ki vodi pritožbeni postopek.

22

Odgovor na pritožbo oz. obvestilo o reševanju pritožbe iz 20. člena se pošlje pritožniku v pisni obliki na naslov, ki ga je navedel v pritožbi, s priporočeno pošiljko.

23

Določbe tega pravilnika se nanašajo na pritožbene postopke, ki se vodijo v Kirurškem sanatoriju Rožna dolina.

Ce pristojni delavec ugotovi, da Kirurški sanatorij Rožna dolina ni pristojna za reševanje posamezne pritožbe, jo vrne pritožniku.

Postopek evidentiranja pritožb

24

O vseh pisnih in ustnih pritožbah tajništvo bolnišnice vodi kronološko evidenco (obrazec v prilogi V).

25

Evidenca pritožb se vodi v elektronski obliki in vsebuje:

- zaporedno številko pritožbe,
- datum prispetja v bolnišnico,
- navedbo pritožbnika (ime, priimek, naslov),
- vrsto pritožbe (zoper zdravstveno obravnavo, bivanje, odnose zaposlenih, drugo),
- pristojnega delavca za reševanje pritožbe,
- poročilo o rešitvi z datumom rešitve,
- morebitne druge opombe.

26

Za vodenje evidence pritožb je zadolženo tajništvo bolnišnice, ki vodi arhiv pritožbenih spisov. Pritožbeni spisi se hranijo v arhivu pet let od rešitve pritožbe na ravni bolnišnice. Če je pritožba predmet sodnega ali drugega pravnega postopka, se pritožbeni spisi hranijo eno leto po pravnomocnosti odločbe v pravnem postopku. Porocanje o pritožbenih postopkih.

27

Pristojni delavci so dolžni o prejemu pritožbe in poteku pritožbenega postopka seznaniti direktorja.

28

Ob zaključku koledarskega leta direktor poroča o vseh rešenih in nerešenih pritožbenih zadevah strokovnemu svetu.

Varstvo osebnih podatkov

29

Pristojni delavec in drugi zdravstveni delavci, zdravstveni sodelavci ali nezdravstveni delavci, ki so vključeni v pritožbeni postopek, so dolžni varovati osebne podatke, s katerimi se seznanijo pri obravnavi pritožbe.

30

Ce je pritožnik za vložitev pritožbe pooblastil drugo osebo (svojca, odvetnika idr.), se pooblaščenca smejo razkriti osebni podatki le pod pogojem, da ga je za to pritožnik posebej pisno pooblastil. Posebno pooblastilo mora biti priloženo pritožbi.

31

Za kršitev varstva osebnih podatkov v pritožbenih postopkih so delavci disciplinsko, odškodninsko in kazensko odgovorni.

32

Ta pravilnik začne veljati, naslednji dan po njegovem sprejemu, po tem ko ga je obravnaval strokovni svet.

33

Z vsebino tega pravilnika so se v 30 dneh od sprejema dolžni seznaniti vsi zaposleni, ki morajo posameznikom na zahtevo podati informacije o načinu reševanja pritožbenih postopkov v Kirurškem sanatoriju Rožna dolina.

34

Pravilnik se objavi na oglasnih deskah vseh organizacijskih enot in na spletnih straneh Kirurškega sanatorija Rožna dolina.