



---

Na podlagi 31. člena Statuta Zdravstvenega doma Cerknica - Loška dolina z dne 18.12.1997 in Pravilnika o internem strokovnem nadzoru (Bilten št. 63 z dne 17.6.2004)

Št. 327

Datum: 24.5.2005

## **PRITOŽNI SISTEM V ZD CERKNICA**

### I. Uvod

#### 1. člen

Interni akt o pritožbah določa vsebino, načela, organizacijo in namen pritožnega sistema.

#### 2. člen

##### Vsebina

Prvine pritožnega sistema so bolnikove pripombe, pritožbe, pohvale, pobude in predlogi (= 5P), vprašalnik o zadovoljstvu, zbiranje, obdelava, reševanje in odgovori na pritožbe.

#### 3. člen

##### Načela

Bolniki morajo biti poučeni, kako lahko izrazijo svoje mnenje in kako bo obravnavano. Pritoži se lahko vsak uporabnik, starejši od 16 let in ni telesno in duševno tako hudo prizadet, da bi tega ne zmožel sam.

Reševanje pritožb naj bo enostavno in učinkovito.

#### 4. člen

##### Organizacija

Pritožni sistem je organiziran na vseh ravneh tako, da se pritožbe rešujejo na najnižji možni, dopustni ravni organizacije. Sezname pritožb omogočajo preglednost in javnost pritožnega sistema.

#### 5. člen

##### Namen

Zagotoviti strokovnost in kvaliteto dela.

Na podlagi pritožb izboljševati področja dela, kjer so pritožbe upravičene.

### II. Pritožba

#### 6. člen

##### Opredelitev

Pritožba je ponavadi negativna ustna ali pisna pripomba pacienta na ravnanje zdravstvenega osebja oziroma na izvedbo zdravstvene storitve delavca zavoda v postopku pacientove obravnave.

#### 7. člen

##### Nivoji in organi pritožnega sistema

1. nivo na ravni izvajanja zdravstvenih storitev

- zdravstveni delavec zavoda – izvajalec storitve,
- prejemnik pritožbe,
- vodja tima,

2. nivo na ravni mnenja in odločanja v okviru posebnih pooblastil in odgovornosti, po organigramu, ki je sestavni del tega akta.

#### 8. člen

Na 1. nivoju odločanja

Zdravstveni delavci v ambulantah - neposredno pri delu s pacienti rešujejo pritožbe v okviru svoje pristojnosti - v obliki pogovora, razlage, sočutja in ukrepanja.

Na 2. nivoju mnenj odločanja

Glavni in nižji vodje ter strokovni svet podajajo pisno mnenje o pritožbah v okviru svoje pristojnosti, na podlagi pridobljenih pisnih poročil udeležencev v primeru. (obrazec POROČILO O PRIMERU, priloga 5P/3).

Praviloma za vsak zahtevnejši primer direktor imenuje komisijo za notranji strokovni nadzor v primeru pritožbe glede strokovnosti. (priloga 5P/4).

Direktor odloča o pritožbah na osnovi pridobljenih pisnih poročil, po potrebi pa vključi širšo skupino laikov ali strokovnjakov.

Posamezne primere, ki presegajo okvire zdravstvene ustanove ali zahtevajo široko strokovno obravnavo, posreduje direktor naprej, npr. Zdravniški zbornici Slovenije

V nobenem primeru strokovna oseba ne sme nastopati kot pravni zastopnik, ampak kot neodvisni strokovnjak.

Pritožbena pot in roki

#### 9. člen

Vloga

Pritožbo lahko pacient vloži najkasneje v 30 dneh od dogodka, ki naj bi predstavljal kršitev njegovih pravic. Pritožbo zaradi nepravilnega zdravljenja ali nege pa lahko vloži v 60 dneh po končanem zdravljenju.

Pacient lahko svojo pritožbo vloži pisno ali ustno z uradnim zaznamkom. Ustno pritožbo je delavec zavoda - prejemnik pritožbe dolžan vzeti na znanje. V takem primeru delavec izpolni "PRITOŽNI LIST 5 P (priloga 5P/2)" in zapis verificira s svojim podpisom.

Pacient lahko pisno pritožbo vroči v ambulanti ali jo odda v nabiralnik z napisom "POHVALE, PRIPOMBE, PRITOŽBE, POBUDE IN PREDLOGI", jo posreduje telefonsko ali po elektronski pošti.

V vsaki ambulanti je obvezna mapa »KNIGA PRITOŽB IN POHVAL«, ki vsebuje protokol ravnanja v primeru pritožbe (priloga 5P/6) in potrebne obrazce 5P za izvajanje pritožnega postopka.

#### 10. člen

Posredovanje pritožbe

Vsak delavec lahko v okviru svoje pristojnosti pritožbo iz 2. odstavka 9. člena reši sam ali v sodelovanju z vodjem tima. V primeru, da pritožba ni takoj razrešena na mestu nastanka vzroka, mora delavec, ki sprejme pritožbo, praviloma takoj oz. najkasneje do konca delovnega dne le-to posredovati pristojnemu vodji. V istem roku mora delavec svojemu vodji tudi poročati o rešeni pritožbi. Najkasneje v 24 urah mora biti s pritožbo seznanjen tudi direktor.

## 11. člen

### Reševanje pritožbe

Poravnava je ustavitev pritožnega postopka pred odločanjem o pritožbi, ki ne sme biti v škodo pritožnika. Pobudo za poravnavo lahko sproži pritožnik ali kdorkoli s pravnim interesom. Vsi organi odločanja v pritožbenem postopku morajo pred odločanjem o pritožbi, v okviru svojih pristojnosti najprej preučiti možnosti za poravnavo.

Vsak zaposleni na 1. nivoju rešuje pritožbo samo v okviru pristojnosti iz 7. člena, subjekti z 2. nivoja pa podajo mnenje.

Direktor mora nemudoma zbrati potrebne podatke, praviloma v 8-ih dneh povabiti pritožnika na razgovor in sprejeti odločitev najkasneje v roku 20 delovnih dni od prejema pritožbe.

## 12. člen

### Odgovori na pritožbe

Če zahtevnejšega primera ni mogoče rešiti brez predhodne pridobitve eksternih mnenj in kaže, da pritožba ne bo rešena v predvidenem roku iz predhodnega člena, se vlagatelja pisno obvesti o poteku zadeve. Po končani obravnavi pritožbe se pritožnika seznanijo z izsledki. Direktor lahko vodjem in izvajalcem naloži določene ukrepe, vodje in izvajalci pa so dolžni izpeljati (opravičilo, obžalovanje za različke in odstopanja pri postopku oskrbe ) oziroma prevzeti odgovornost za strokovno napako, če je ta v postopku, ki eventuelno sledi, dokazana.

## 13. člen

### Ukrepanje

Organi 2. nivoja odločanja so na podlagi ugotovitev pritožnih postopkov dolžni izvajati ukrepe za odpravo nepravilnosti in pomanjkljivosti, izboljšave dela in zagotavljanje strokovnosti in kvalitete dela, skladno s poslovníkom kakovosti, pravilnikom o internem strokovnem nadzoru ter pravili o disciplinski in odškodninski odgovornosti delavcev.

## 14. člen

### Evidentiranje, poročanje

O prejetih pritožbah se vodi evidenca (SEZNAM PRITOŽB, priloga 5P/7) po zaporednih številkah, datumu prejema, podatku o tem, koga pritožba zadeva in podatek o nadaljnjem postopku.

Splošno kadrovska služba poroča o pritožbah dvakrat letno strokovnemu svetu, enkrat letno pa svetu zavoda.

## 15. člen

### Posredovanje informacij preko javnih medijev

Za stike z javnimi mediji je pristojen izključno direktor kot zakoniti zastopnik zavoda ali oseba z njegovim pooblastilom.

## III. Prehodne in končne določbe

## 16. člen

### Ravnanje udeležencev v postopku

Na vseh nivojih mora postopek potekati zaupno. Vsi zaposleni morajo s podatki, za katere izvedo pri svojem delu, ravnati skladno s pravili varovanja osebnih podatkov in moralno-etičnimi načeli. Odločati morajo odgovorno, objektivno in v mejah svojih pristojnosti.

Ravnanje v nasprotju z navedenim se sankcionira po določilih pravilnika o varovanju zaupnih podatkov in pravil o disciplinski in odškodninski odgovornosti.

17. člen

Hramba dokumentacije

Splošno kadrovska služba je skrbnik dokumentacije pritožnega sistema, skladno s pravili o rokovanju z dokumentarnim in arhivskim gradivom.

18. člen

Veljavnost

Interni akt prične veljati z dnevom podpisa direktorja oziroma objave v internem glasilu. S tem preneha veljavnost Pravilnika o pritožbah iz leta 2001.

Cerknica, dne 24.5.2005

Pripravila  
Metka Dragolič, vodja SKS



Direktorica  
asist. Darinka KLANČAR, dr.med., spec.spl.med.