

Na podlagi določb Zakona o zdravstveni dejavnosti – uradno prečiščeno besedilo (Ur.l.RS, št. 23/05) ter v skladu z določili Pravilnika o internem strokovnem nadzoru in 23. člena Statuta Splošne bolnišnice Murska Sobota je direktor Splošne bolnišnice Murska Sobota dne 01.12.2005 sprejel naslednji

## **P R A V I L N I K**

### **O PRITOŽBENEM POSTOPKU V SPLOŠNI BOLNIŠNICI MURSKA SOBOTA**

#### **I. SPLOŠNE DOLOCBE**

##### 1. člen

S tem pravilnikom se v Splošni bolnišnici Murska Sobota (v nadaljevanju: zavod) doloca:

- vsebina,
- način in postopek informiranja uporabnikov,
- reševanja pritožb v zavodu,
- imenovanje, sestava ter pristojnost organov v postopku,
- evidentiranje in poročanje o postopkih ter odločitvah v teh postopkih.

##### 2. člen

V pritožbenih postopkih v zavodu je potrebno upoštevati naslednja načela:

1. načelo informiranosti uporabnikov,
2. načelo dostopnosti in enostavnosti postopka,
3. načelo nepristranskosti postopka,
4. načelo učinkovitosti,
5. načelo zaupnosti,
6. načelo časovnih omejitev pri obravnavi in reševanju pritožb.

#### **II. INFORMIRANJE UPORABNIKOV ZDRAVSTVENIH STORITEV V ZAVODU**

##### 3. člen

Na vsakem oddelku bolnišnice je potrebno na primeren način uporabnike - paciente seznaniti z obvestilom, kje se dobijo obrazci za pohvale, pripombe, predloge, pritožbe in pobude ter na vidnem mestu namestiti nabiralnike za zbiranje le-teh.

Obvestilo pacientom, kje dobijo obrazce in kdo je odgovorna oseba za reševanje pritožb ter obrazci pohval, pripomb, predlogov, pritožb ter pobud so priloga tega pravilnika.

#### 4. clen

Za izvedbo informiranja uporabnikov – pacientov so odgovorne naslednje osebe:

- za informiranje na posameznih oddelkih in službah je odgovoren predstojnik oddelka, vodja službe in glavna medicinska sestra oz. glavni zdravstvenik,
- za informiranje za celotni zavod pa direktor, strokovni direktor in pomočnica direktorja za področje zdravstvene nege.

### III. POSTOPEK PRITOŽB V ZAVODIH

#### 1. PRITOŽBA

#### 5. clen

Manjše ustne pritožbe oz. pripombe uporabnikov med samim zdravljenjem, ki se nanašajo na narocanje pacientov, cakanje v čakalnici, odnos zaposlenih do bolnikov, rešujejo neposredno zdravniki, ki pacienta zdravijo in drugi zdravstveni delavci ter sodelavci.

V kolikor omenjeni pritožbe zadovoljivo za uporabnika ne morejo rešiti, se zadeva odstopi v reševanje predstojniku oddelka, vodji službe, glavni medicinski sestri ali glavnemu zdravstveniku oddelka oz. strokovnemu direktorju ali pomočnici direktorja za področje zdravstvene nege.

Te ustne pritožbe oz. pripombe, ki jih zadovoljivo rešijo že pri svojem delu zdravstveni delavci in sodelavci, razen pritožb po 2. odstavku tega clena, se posebej ne vodijo v evidenci pritožb.

#### **Odgovorni delavci za reševanje pritožb so:**

- predstojnik oddelka,
- vodja službe,
- glavna medicinska sestra oddelka oz. glavni zdravstvenik oddelka,
- strokovni direktor in
- pomočnica direktorja za področje zdravstvene nege.

#### 6. clen

Pristojni delavci so dolžni obravnavati oz. reševati vsako pritožbo,

- ki so jo pacient ali njegovi svojci podali pisno, po telefonu ali ustno, ter na zapisnik,
- ki je prispela po pošti v SB M. Soboto,
- s katero so bili pristojni delavci seznanjeni na kakršen koli drug način (npr. pritožba oddana v poseben nabiralnik).

#### 7. clen

Pritožba se vloži praviloma pisno. Izjemoma se poda tudi ustno ali po telefonu odgovornemu delavcu za reševanje pritožb. Ta mora iz vsebine pritožbe sestaviti kratek zaznamek pritožbe, kjer navede podatke uporabnika, ki se je pritožil in kratek opis dogodka zaradi katerega je prišlo do pritožbe uporabnika.

## 8. člen

Pritožbo je praviloma potrebno vložiti v 1 (enem) mesecu po tem, ko se je vršila zdravstvena storitev uporabniku, razen kadar uporabnik v omenjenem roku zaradi težkega zdravstvenega stanja ni mogel vložiti pritožbe.

## 9. člen

Pritožba se lahko vложи pri predstojniku oddelka oz. vodji službe, glavni medicinski sestri oz. glavnem zdravstveniku oddelka, strokovnem direktorju in pomočnici direktorja za področje zdravstvene nege, ki so jo dolžni takoj dostaviti odgovornemu delavcu za reševanje pritožb.

Pritožba se lahko pošlje po pošti oz. vложи v za to namenjen nabiralnik.

## 2. ODGOVORNI DELAVEC ZA REŠEVANJE PRITOŽB

### 10. člen

Na prvi stopnji rešuje pritožbe odgovorni delavec za reševanje pritožb.

Odgovorni delavec za reševanje pritožbe je predstojnik oddelka, vodja službe, glavna medicinska sestra oddelka oz. glavni tehnik oddelka, strokovni direktor in pomočnica direktorja za področje zdravstvene nege.

### 11. člen

Določila tega pravilnika se nanašajo samo na postopke pritožb v Splošni bolnišnici Murska Sobota. Pritožbe, ki sodijo v pristojno reševanje drugih organov, se nemudoma pošljejo v reševanje tem organom.

### 12. člen

Naloge in pooblastila odgovornega delavca za reševanje pritožb so, da:

- sprejema pritožbe uporabnikov zdravstvenih storitev,
- preskrbi si izjavo uporabnika o dovolitvi vpogleda v njegovo medicinsko dokumentacijo,
- vodi celotni postopek reševanja pritožb,
- ima pravico zahtevati od vseh delavcev v zavodu, da podajo svoje pisno mnenje glede pritožbe,
- na njegovo zahtevo mu morajo delavci zavoda dostaviti medicinsko dokumentacijo v zvezi s pritožbo,
- po končanem postopku seznaniti uporabnika, ki je vložil pritožbo z rešitvijo njegove pritožbe,
- o pritožbah in ukrepih seznanja direktorja zavoda in strokovni svet zavoda,
- predlaga direktorju zavoda, kakor tudi drugim organom v zavodu ukrepe in
- vodi seznam pritožb v svoji organizacijski enoti in o tem mesечно poroča strokovnemu direktorju oz. pomočnici direktorja za področje zdravstvene nege.

### 13. clen

Po prejemu pritožbe je odgovorni delavec za reševanje pritožb dolžan sam izvesti postopek za reševanje pritožbe. O pritožbi je dolžan tudi seznaniti direktorja zavoda.

Za posamezne vrste pritožb odgovorni delavec o tem seznaniti:

- a) v primeru pritožbe na račun odnosa zaposlenih do bolnikov, v zvezi z naročanjem pacientov, cakanjem v čakalnici in v drugih primerih, ki se nanašajo na delo zdravstvenega osebja v posamezni organizacijski enoti, takoj seznaniti predstojnika oddelka oz. vodjo službe, da ta najpozneje v roku 8 dni dostavi odgovor na pritožbo,
- b) v primeru pritožbe iz katere izhaja, da gre za sum strokovne nepravilnosti ali da gre za pritožbo v zvezi s škodo, ki bi utegnila biti povezana z delom zdravnika ali drugega zdravstvenega delavca, takoj obvesti predstojnika oddelka oz. vodjo službe in strokovnemu direktorju predlaga, da ta imenuje komisijo za interni strokovni nadzor,
- c) v primeru drugih različnih pripomb zadevo reši sam in predlaga direktorju ali drugim organom v zavodu ukrepe.

### 14. clen

Pri reševanju pritožb mora odgovorni delavec za reševanje pritožb upoštevati načela, kot to izhaja iz 2. clena tega pravilnika.

### 15. clen

Po končanem postopku, ki ne sme biti daljši več kot 30 dni, se mora uporabnika, ki je vložil pritožbo seznaniti z izsledki oz. ukrepi glede njegove pritožbe. V kolikor obravnava pritožbe traja dalj časa, je vlagatelj potrebno tudi med postopkom seznanjati s potekom zadeve.

### 16. clen

V primeru ustne pritožbe in v kolikor gre za zadevo, ki jo je možno takoj rešiti, se uporabnika takoj ustno seznaniti z izsledki oz. ukrepi.

V primeru pisnih pritožb, težje rešljivih pritožb in strokovno bolj kompliciranih zadev je potrebno uporabnika pisno seznaniti z izsledki oz. ukrepi po končani obravnavi zadeve v roku, ki ne sme biti daljši od 30 dni od prejema pritožbe.

Obenem ga je potrebno seznaniti, da lahko zoper ta odgovor vloži pritožbo v roku 15 dni na komisijo za reševanje pritožb.

## 3. KOMISIJA ZA REŠEVANJE PRITOŽB

### 17. clen

V primeru pritožbe uporabnika zoper odgovor odgovornega delavca za reševanje pritožb, to pritožbo obravnava komisija za reševanje pritožb v zavodu.

#### 18. clen

Komisijo sestavljajo 3 člani, in sicer predsednik ter 2 člana. Pri obravnavi zadeve pred komisijo sodeluje glede na področje dela strokovni direktor oz. pomočnica direktorja za področje zdravstvene nege in praviloma tudi pravnik.

Člane komisije za reševanje pritožb na drugi stopnji, vsakokrat glede na področje dela, imenuje direktor zavoda. Komisijo sestavljajo strokovnjaki iz področja, za katerega se pritožba rešuje. Člani komisije morajo imeti najmanj 5 let delovnih izkušenj. Ko je član komisije zdravnik, mora biti specialist s petimi leti delovnih izkušenj.

#### 19. clen

Vse člane komisije, prav tako pa tudi druge prisotne v postopku, je potrebno pred začetkom dela seznaniti z načeli in postopkom pritožb v zavodu.

#### 20. clen

Predsedniku komisije se pritožba zoper odgovor odgovornega delavca za reševanje pritožb dostavi nemudoma in se k njej priloži celotna dokumentacija.

Predsednik komisije takoj, najpozneje pa v roku 5 dni sklice komisijo. Ta na svoji seji obravnava pritožbo, pregleda celotno dokumentacijo in po končani obravnavi o izsledkih oz. ukrepih obvesti uporabnika, ki je pritožbo vložil, direktorja, strokovnega direktorja in pomočnico direktorja za področje zdravstvene nege.

Uporabnika je potrebno obvestiti najpozneje v roku 30 dni od prejema njegove pritožbe.

V zelo zahtevnih primerih, ki imajo širšo razsežnost, lahko bolnišnica zaprosi za eksterni strokovni nadzor pri Zdravniški zbornici Slovenije, Zbornici zdravstvene in bolniške nege Slovenije ali drugih strokovnih inštitucij z javnimi pooblastili.

### **IV. EVIDENTIRANJE IN POROCANJE O POSTOPKIH IN ODLOCITVAH**

#### 21. clen

Odgovorni delavec za reševanje pritožb (ustne in pisne) mora voditi evidenco pritožb v zavodu. Evidenca pritožb mora vsebovati naslednje podatke:

- zaporedno številko pritožbe v posameznem letu,
- datum prispele pritožbe,
- podatki o uporabniku, ki je vložil pritožbo (ime, priimek in naslov),
- vrsta pritožbe (na delo, na odnose, na določeno osebo, na zdravljenje, na splošno ...)
- način reševanja pritožbe (razgovor s pacientom, s svojci, razgovor z delavci, drugo)
- ugotovitve in izvedeni ukrepi v zvezi s pritožbo
- rešitev pritožbe.

## 22. člen

S podatki o pritožbah pacientov je potrebno pisno, in to vsake tri mesece obveščati direktorja zavoda.

Svet zavoda se enkrat letno obvesti o informiranju uporabnikov ter o pohvalah, pripombah, pobudah in predlogih ter pritožbah na prvi in drugi stopnji, in sicer ob obravnavanju poslovanja zavoda.

## **V. KONCNE DOLOCBE**

## 23. člen

Pravilnik stopi v veljavo z dne 01.12.2005. S tem dnem prenehajo veljati določila Pravilnika o pritožbenem postopku v Splošni bolnišnici Murska Sobota z dne 20.02.2003 pod številko 140/2-2003.

V Murski Soboti, dne 01. december 2005

Številka: 766/1-2005

**DIREKTOR**  
Ernest BÖRC, univ.dipl.ekon.



**SPLOŠNA BOLNIŠNICA MURSKA SOBOTA**  
RAKIČAN, Ulica dr. Vrbnjaka 6, 9000 Murska Sobota

## **SPOŠTOVANI UPORABNIKI!**

TRUDIMO SE, DA BI CIMBOLJ USTREGLI VAŠIM POTREBAM IN ŽELJAM.

POGOSTO NAM TO USPE, VCASIH PA TUDI NE. PROSIMO VAS,  
DA NAM POSREDUJETE VAŠE

**POHVALE, PRIPOMBE, PREDLOGE, PRITOŽBE IN POBUDE.**

OBRAZCE V TA NAMEN DOBITE OB OZNACENIH NABIRALNIKIH ALI V  
SPREJEMNI PISARNI NA ODDELKIH IN V AMBULANTAH.

ODDAJTE JIH V OZNACEN NABIRALNIK ZA POHVALE, PRIPOMBE, PREDLOGE,  
PRITOŽBE IN POBUDE.

VAŠE PRIPOMBE, PREDLOGE, PRITOŽBE IN POBUDE BOMO Z VSO RESNOSTJO  
OBRAVNAVALI IN JIH SKUŠALI UPOŠTEVATI PRI VSAKDANJEM DELU.

V PRIMERU PRITOŽBE IZPOLNITE OBRAZEC V TA NAMEN TER GA ODDAJTE V  
NABIRALNIK, PRAV TAKO PA GA LAHKO OSEBNO ALI PO POŠTI POSREDUJETE  
ODGOVORNI OSEBI ZA REŠEVANJE PRITOŽB V ZAVODU.

ODGOVORNA OSEBA ZA REŠEVANJE PRITOŽB JE  
PRESTOJNIK ODDELKA, VODJA SLUŽBE, GLAVNA MEDICINSKA SESTRA  
ODDELKA OZ. GLAVNI TEHNIK ODDELKA, STROKOVNI DIREKTOR IN  
POMOCNICA DIREKTORJA ZA PODROCJE ZDRAVSTVENE NEGE.

NANJE SE LAHKO OBRNETE TUDI OSEBNO.

## **POHVALE, PRIPOMBE, POBUDE, PREDLOGI, PRITOŽBE**

RAD BI VAM POSREDOVAL SVOJO:

(ustrezno obkroži)

a)POHVALO      b)PRIPOMBO      c)PREDLOG      d)POBUDO      e)PRITOŽBO  
(glej hrbtno stran)

v zvezi z (ustrezno obkroži):

a) delom      b) odnosom      c) na določeno      d) zdravljenjem      e) splošno  
zaposlenih      osebo

v dejavnosti (ustrezno obkroži):

1. INTERNI ODD.
2. PLJUCNI ODD.
3. INFEKCIJSKI ODD.
4. KIRURŠKI ODD.
5. OCESNI ODD.
6. ODD. ZA BOLEZNI UŠES,  
NOSU IN GRLA
7. ODD. ZA PERIOPERATIVNO MEDICINO
8. OTROŠKI ODD.
9. GINEKOLOŠKO-PORODNIŠKI ODD.
10. ODDELEK PODALJŠANEGA BOLNIŠNICNEGA ZDRAVLJENJA / NEGOVALNA  
BOLNIŠNICA
11. OSTALO \_\_\_\_\_

OPISI POHVAL, PRIPOMB, PREDLOGOV, POBUD

---

---

---

---

---

---

---

---

Ime in priimek: \_\_\_\_\_

Naslov: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

## PRITOŽBA

Dogodek, ki ga želite predstaviti, se je zgodil:

Dne \_\_\_\_\_ ob \_\_\_\_\_ (uri) na

Oddelku / Ambulanti: \_\_\_\_\_

Zdravnik/medicinska sestra/druga oseba, na katero se vaša pritožba nanaša:

\_\_\_\_\_

Opis dogodka:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Uporabnik storitev, ki je vložil pritožbo:

Ime in priimek: \_\_\_\_\_

Naslov: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_