

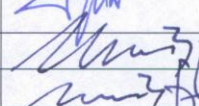
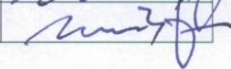
		PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB PO PRVI ZAHTEVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Oznaka dokumenta: SPL PR 72 01
Izdaja: 01	Velja od: 15.01.2013		Stran od strani: 1 od 7


	FUNKCIJA	IME IN PRIIMEK	PODPIS
PRIPRAVILI:	Namestnik predstavnika vodstva za kakovost Pravniki	Mag. Zdenka Gomboc, prof.zdr.vzg. Matevž Ružič, univ.dipl.prav.	
PREGLEDALA:	Strokovni direktor Pomočnica direktorja za zdravstveno nego	Asist. Daniel Grabar, dr. med. spec. Metka Lipič Baligač, mag. zdr. nege	
ODOBRIL:	Direktor	Bojan KOROŠEC, dr.med., spec.int.	
SKRBNIK:		Strokovni direktor	

PREGLED ZADNJIH SPREMEMB V DOKUMENTU

Zap. Št.	Sprememba v točki:	OPIS SPREMEMBE	Velja od	Izdaja

KAZALO

- 0 VSEBINA
- 1 SPLOŠNE DOLOČBE
- 2 PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE
- 3 NAČIN VLOŽITVE PRVE ZAHTEVE
- 4 POSTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE
- 5 USTNA OBRAVNAVA
- 6 DOGOVOR O REŠITVI SPORA
- 7 OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC
- 8 OBVEŠČANJE DRUGIH OSEB V ZAVODU
- 9 POSTOPEK EVIDENTIRANJA PRVIH ZAHTEV
- 10 LETNO POROČILO O PRVIH ZAHTEVAH
- 11 PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE
- 12 PRILOGE

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA MURSKA SOBOTA <small>RAKIČAN, Ulica dr. Vrtnjaka 6, 8000 Murska Sobota</small>		PRAVILNIK	Oznaka dokumenta: SPL PR 72 01
Izdaja: 01	Velja od: 15.01.2013	O REŠEVANJU PRITOŽB PO PRVI ZAHTEVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Stran od strani: 2 od 7

1. SPLOŠNO

1. člen

S tem pravilnikom se ureja:

- pristojnost in odgovornost reševanja,
- potek reševanja in
- postopek evidentiranja

prve zahteve pacientov o kršitvi njihovih pravic zaradi:

1. neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev – rok za vložitev je **15 dni** od domnevne kršitve,
2. neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev pri nudenju zdravstvene oskrbe – rok za vložitev je **30 dni** po končani zdravstveni oskrbi,
3. prva zahteva se lahko vloži v **3 mesecih** po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je pacient za kršitev zvedel kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

2. PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE

2. člen

Vse pritožbe uporabnikov zdravstvenih storitev (pacienti, svojci, ipd, v nadaljevanju pacient) se pred prvo obravnavo kršitve pacientov pravic poskušajo rešiti z razgovorom ob sami zaznavi kršitve.

Za reševanje prve zahteve je pristojen:

- strokovni direktor
- pooblaščen oseba s strani strokovnega direktorja.


V primeru, da pristojna oseba za reševanje prve zahteve ugotovi možnost rešitve pritožbe pred vložitvijo prve zahteve, lahko uporabniku zdravstvenih storitev predlaga mediacijo (neformalen način reševanja pritožbe).

3. NAČIN VLOŽITVE PRVE ZAHTEVE

3. člen

Prva zahteva za varstvo pacientovih pravic je lahko:

1. **ustna zahteva** – ki se vloži na obrazec Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, ki je v prilogi tega pravilnika pri pristojni osebi. Zahteva se zapiše v enem izvodu, vlagatelj in pristojna oseba prejmeta vsak eno kopijo zahteve, izvirnik se hrani v arhivu
2. **pisna zahteva** se lahko vloži na obrazcu Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, ki je v prilogi pravilnika in se vloži v tajništvo zavoda. Če pisna zahteva ni vložena na predvidenem obrazcu, mora vsebovati zahtevane vsebine:

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA MURSKA SOBOTA <small>RAKIČAN, Ulica dr. Vrtnjaka 6, 8000 Murska Sobota</small>		PRAVILNIK	Oznaka dokumenta: SPL PR 72 01
Izdaja: 01	Velja od: 15.01.2013	O REŠEVANJU PRITOŽB PO PRVI ZAHTEVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Stran od strani: 3 od 7

- ime in priimek pacienta,
- prebivališče pacienta,
- telefon oz. elektronska pošta pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientove pravice,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih ali drugih osebah,
- čas in kraj ter morebitne posledice domnevne kršitve pacientove pravice
- ter morebiten predlog za rešitev spora.

Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, se pacienta pozove, da zahtevo v roku **8 dni** dopolni. Poziv se pošlje na obrazcu (Poziv za dopolnitev pisne zahteve), ki je sestavni del tega pravilnika.

Če pacient zahteve ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil in se postopek ustavi.

Pisna zahteva **se ne obravnava po tem pravilniku**:

- če se iz nje ne da razbrati kdo jo je vložil,
- če je žaljiva ali prepozna.

Če se pisna zahteva ne obravnava, se o tem napravi pisni zaznamek obrazec (Priloga 6: »Pisni zaznamek«) in se pošlje vlagatelju (pacientu), če je ta znan.

V primeru, kadar je pritožba anonimna, se le-ta vpiše v delovodnik, ki ga vodi tajnica, vendar pa ga ne obravnava po tem pravilniku. Pri anonimni pritožbi pristojna oseba poskuša ugotoviti vzroke za podano pritožbo in v primeru upravičenosti primerno ukrepati.

4. člen

Če pristojna oseba iz 2. člena tega pravilnika, zaradi teže strokovnega problema oz. že nastalih ali pričakovanih posledic ugotovi, da so podani pogoji za izredni interni strokovni nadzor, je dolžna zahtevati izredni interni strokovni nadzor. Če pristojna oseba pri obravnavi zahteve ugotovi, da je podan sum storitve kaznivega dejanja, o tem obvesti pristojne organe.


Izredni interni strokovni nadzor iz 1. odst. se opravi v skladu z internim »Pravilnikom o internem strokovnem nadzoru« v Splošni bolnišnici Murska Sobota (SB MS) .

4. POTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE

5. člen

Pristojna oseba po prejemu **popolne** prve zahteve odloča o zahtevi tako da:

1. zahtevi ugodi, o čemer napravi zapis in ga pošlje pacientu,
2. napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika pacientovih pravic, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih ta zakon ne ureja,

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA MURSKA SOBOTA <small>RAKIČAN, Ulica dr. Vrtnjaka 6, 8000 Murska Sobota</small>		PRAVILNIK	Oznaka dokumenta: SPL PR 72 01
Izdaja: 01	Velja od: 15.01.2013	O REŠEVANJU PRITOŽB PO PRVI ZAHTEVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Stran od strani: 4 od 7

3. postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
4. ustno ali pisno povabi pacienta na ustno obravnavo – pacient se na ustno obravnavo povabi z obrazcem, ki je sestavni del pravilnika.

Od vložitve popolne prve zahteve do ustne obravnave ne sme preteči več kot 15 dni.

Pristojna oseba je dolžna zahtevo reševati v skladu z medicinsko stroko in drugimi strokami ter etičnimi in strokovnimi standardi.

5. USTNA OBRAVNAVA

6. člen

Pristojna oseba na ustni obravnavi lahko opravi:

- pogovor s pacientom,
- pogovor z udeležnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oz. sodelavcem, ki lahko pojasni okoliščine obravnavane kršitve,
- pogovor z drugim strokovnjakom, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine pomembne za odločitev pod pogojem, da pacient s tem soglaša,
- pregled zdravstvene ali druge dokumentacije
- o poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi, ki so na ustni obravnavi sodelovali. **En izvod podpisanega zapisnika se takoj izroči pacientu.**

6. DOGOVOR O REŠITVI SPORA

7. člen


Dogovor o načinu rešitve spora na ustni obravnavi lahko skleneta pristojna oseba in pacient. Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika (obrazec 2: »Zapis obravnave prve zahteve«).

Dogovor se lahko sklene o:

- ustnem ali pisnem opravičilu,
- povračilu nepotrebnih stroškov ali druge škode v zakonsko opredeljeni vrednosti,
- pridobitvi drugega mnenja,
- ponovitvi, dopolnitvi ali popravi zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno,
- predlogu uvedbe internega ali zunanjega strokovnega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v zdravstvu,
- predlogu uvedbe postopka ugotavljanja obravnavane kršitve varstva osebnih podatkov

Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pristojna oseba pacient.

Če dogovor ni sklenjen, se to navede v zapisniku (obrazec 2: »Zapis obravnave prve zahteve«) in pristojna oseba pouči uporabnika zdravstvenih storitev, da v roku **15 dni** od vročitve

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA MURSKA SOBOTA <small>RAKIČAN, Ulica dr. Vrtnjaka 6, 8000 Murska Sobota</small>		PRAVILNIK	Oznaka dokumenta: SPL PR 72 01
Izdaja: 01	Velja od: 15.01.2013	O REŠEVANJU PRITOŽB PO PRVI ZAHTEVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Stran od strani: 5 od 7

zapisnika lahko vloži drugo zahtevo pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

7. OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

8. člen

Z **anonimiziranim** zapisnikom o zahtevi (Obrazec 1: »Zahteva za prvo obravnavo kršitve) in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi se mora seznaniti najbližjega zastopnika pacientovih pravic (ZPP) razen kadar je zastopnik v postopku sodeloval kot pacientov pooblaščenec. Rok za obveščanje zastopnika pacientovih pravic je **15 dni** po koncu postopka.

8. OBVEŠČANJE DRUGIH OSEB V ZAVODU

9. člen

Pristojna oseba, ki je vodila obravnavo, je dolžna po koncu postopka izpolniti obrazec (Obrazec 1: »Zahteva za prvo obravnavo kršitve) **v primeru, da gre za ustni zapis zahteve in Obrazec 2:** »Zapis obravnave prve zahteve «) in ga posredovati direktorju zavoda, vsem udeležencem zavoda, ki so sodelovali pri poteku postopka, odgovorni osebi za izdelavo letnega poročila.

Enkrat na leto se z rezultati analize obravnav vloženih prvih zahtev in ukrepi seznanijo Odbor za kakovost/Komisijo za kakovost/Strokovnih svetih in se jih zaprosi za korektivne/preventivne ukrepe.


9. POSTOPEK EVIDENTIRANJA ZAHTEV

10. člen

Zahteve, podane na način iz 3. člena tega pravilnika, mora tajnica zavoda kronološko evidentirati v delovodnik in dokumentacijo ustrezno arhivirati.

Iz delovodnika mora biti razvidni naslednji podatki:

1. zaporedna številka;
2. datum, ko je zahteva prispela;
3. ime in priimek osebe, ki je zahtevo podala;
4. vrsta zahteve (na zdravljenje, na odnose, na splošno, na določeno osebo in podobno);

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA MURSKA SOBOTA <small>RAKIČAN, Ulica dr. Vrtnjaka 6, 8000 Murska Sobota</small>		PRAVILNIK	Oznaka dokumenta: SPL PR 72 01
Izdaja: 01	Velja od: 15.01.2013	O REŠEVANJU PRITOŽB PO PRVI ZAHTEVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Stran od strani: 6 od 7

10. LETNO POROČILO O PRVIH ZAHTEVAH

11. člen

Do 31.1. se izdela letno poročilo o prvih zahtevah za prejšnje leto. Letno poročilo pripravi: Pristojna oseba za sprejemanje in obravnavo zahtev za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic skupaj in odgovorna oseba za izdelavo letnega poročila, ki je namestnica predstavnika vodstva za kakovost.

Letno poročilo zajema naslednje podatke:

- analiza prvih zahtev prejetih v predhodnem letu,
- število prvih zahtev,
- razlogi za prve zahteve,
- vzorec ponavljanja prvih zahtev,
- število rešenih prvih zahtev,
- število nerešenih prvih zahtev,
- razloge, zakaj niso bile rešene.

11. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

12. člen

Kazalnika kakovosti sta:

- število vloženi prvih zahtev
- delež uspešno rešenih prvih zahtev.

Merjenja se izvajajo najmanj 1-krat letno. Nosilec te aktivnosti je strokovni direktor, ki na osnovi doseženih rezultatov izvaja ustrezne ukrepe (korekcijski, korektivni, preventivni).

13. člen

Arhiviranje se izvaja v skladu s Pravilnikom o arhiviranju dokumentacije in OP Zapisi o kakovosti.


14. člen

Za nadzor je odgovoren in pooblaščen **strokovni direktor**, ki o izvajanju nadzora vodi zapise, ki so podlaga za izvajanje korekcijskih, korektivnih in preventivnih ukrepov. O izvajanju teh ukrepov se vodijo ustrezni zapisi. Nadzor se izvaja najmanj 1-krat letno.

15. člen

Prejemniki tega dokumenta so zaposleni, ki imajo dostopom do intraneta.

16. člen

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA MURSKA SOBOTA <small>RAKIČAN, Ulica dr. Vrtnjaka 6, 8000 Murska Sobota</small>		PRAVILNIK	Oznaka dokumenta: SPL PR 72 01
Izdaja: 01	Velja od: 15.01.2013	O REŠEVANJU PRITOŽB PO PRVI ZAHTEVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Stran od strani: 7 od 7

Spremenbe tega dokumenta se izvajajo skladno s točko 5.1.2. in 5.2.2. Obvladovanje dokumentov splošnega pomena.

12. PRILOGE

Številka obrazca	NAZIV DOKUMENTA
OBR SPLPR72 01	Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic
OBR SPLPR72 02	Zapis obravnave prve zahteve kršitev pacientovih pravic
OBR SPLPR72 03	Vabilo na ustno obravnavo
OBR SPLPR72 04	Poziv za dopolnitev pisne zahteve
OBR SPLPR72 05	Pisni zaznamek
OBR SPLPR72 06	Obvestilo o pristojni osebi za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic
OBR SPLPR72 07	Mnenje in predlogi pacientov in obiskovalcev