



SPECIJALNA BOLNICA
ZA ORTOPEDIJU
BIOGRAD n/M

Postupnik za podnošenje pritužbi ili prigovora pacijenata

Oznaka dokumenta:	PP2.-PPP-1
Broj / datum revizije:	1/21.06.2016.
Lokacija pisanog originala:	Arhiva Povjerenstva za kvalitetu
Lokacija distribucije dokumenta:	Server

	Izradio/la:	Kontrolirao/la:	Odobriilo:
Ime i prezime:	Marijana Oliverić	Lidija Vrkić-Grus	Povjerenstvo za kvalitetu
Funkcija:	Sestra za kvalitetu	Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu	
Datum:	21.03.2016.	15.04.2016.	21.06.2016.



SPECIJALNA BOLNICA
ZA ORTOPEDIJU
BIOGRAD n/M

PRAVA PACIJENATA

PRITUŽBE ILI PRIGOVORI PACIJENATA


PP.2-PPP-1

Vrijedi od: 21.06.2016.

Strana: 2/8

Sadržaj

1. Svrha i cilj.....	3
2. Područje primjene.....	3
3. Postupak provođenja	3
3.1. Prigovor (usmeno iznošenje nezadovoljstva).....	3
3.2. Pritužba (pisano iznošenje nezadovoljstva)	3
3.3. Put podnošenja prigovora ili pritužbe	4
4. Odgovornosti i ovlaštenja	5
5. Dokumentacija	5
6. Obrasci.....	6
6.1. Obrazac za prijavu pritužbe (OB-PP.2-1).....	6
6.2. Obrazac za rješenje pritužbe (OB-PP.2-2)	7
7. Prilozi	8
7.1. Načini podnošenja pritužbe:	8

 <p>SPECIJALNA BOLNICA ZA ORTOPEDIJU BIOGRAD n/M</p>	PRAVA PACIJENATA	PP.2-PPP-1 Vrijedi od: 21.06.2016. Strana: 3/8
	PRITUŽBE ILI PRIGOVORI PACIJENATA	

1. Svrha i cilj

Svrha postupnika je opis sustava upravljanja pritužbama (*pisano iznošenje nezadovoljstva*) i prigovorima (*usmeno iznošenje nezadovoljstva*) pacijenata i/ili njihovih obitelji.

Cilj postupnika je rješavanjem nezadovoljstva pacijenata, povećati kvalitetu pružanja zdravstvenih usluga koje osiguravaju najveći mogući povoljan ishod liječenja, te smanjiti rizik za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi.

2. Područje primjene

Postupnik se primjenjuje u Specijalnoj bolnici za ortopediju Biograd na Moru (*u daljnjem tekstu Bolnica*).

3. Postupak provođenja

Svaki pacijent, njegova obitelj, u ime maloljetne osobe roditelj/skrbnik ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti prigovor ili pritužbu s obzirom na nezadovoljstvo kvalitetom, sadržajem i vrstom zdravstvene usluge koja mu se pruža u Bolnici.

Pacijent treba imati razumna očekivanja o skrbi i uslugama, a Bolnica treba takva očekivanja ispunjavati na način koji je pravovremen, razuman i dosljedan.

Bolnica će odgovoriti na svaku pritužbu ili prigovor, bez obzira na prirodu pritužbe ili prigovora, dok preispituje i rješava bilo koje sustavne probleme na koje svojim sadržajem ukazuje pritužba ili prigovor.

Pacijent ima pravo podnijeti pritužbu izravno Ministarstvu zdravlja.

3.1. Prigovor (usmeno iznošenje nezadovoljstva)

S obzirom na prirodu prigovora osobe, ako se radi o zahtjevu koji je odmah rješiv, zdravstveno osoblje u domeni svoga zvanja i hijerarhijskog statusa pruža usmeni odgovor i rješenje na prigovor.

Ukoliko zdravstveni djelatnik kojem je upućen prigovor ne može problem riješiti odmah sa prisutnim osobljem, dužan je informirati osobu o pravu na pritužbu u pisanom obliku, te je uputiti glavnoj sestri ili voditelju odjela/službe po Obrazac za prijavu pritužbe.

3.2. Pritužba (pisano iznošenje nezadovoljstva)

Osoba koja želi podnijeti pritužbu na pružanje zdravstvene skrbi u Bolnici zatražiti će Obrazac za prijavu pritužbe (**OB-PP.2-1**) na mjestu pružanja usluge (ambulante, odjeli) od glavne sestre ili voditelja odjela/službe ili na web stranici Bolnice.



Ispunjeni obrazac sa tačnim podacima ubacuje se u sandučić za pritužbe koji se nalazi na zidu ispred šaltera u prijamnoj ambulanti ili će ispuniti formu obrasca sa web stranice.

Sestra za kvalitetu svakodnevno prazni sandučić i obrasce dostavlja voditelju odjela/službe na koji se odnosi pritužba.

Voditelj odjela/službe, glavna sestra odjela po zaprimljenoj prijavi odmah će istražiti problem na koji ukazuje pritužba. Ako su u mogućnosti s obzirom na vrstu problema i svoja znanja i kompetencije, samostalno će donijeti rješenje.

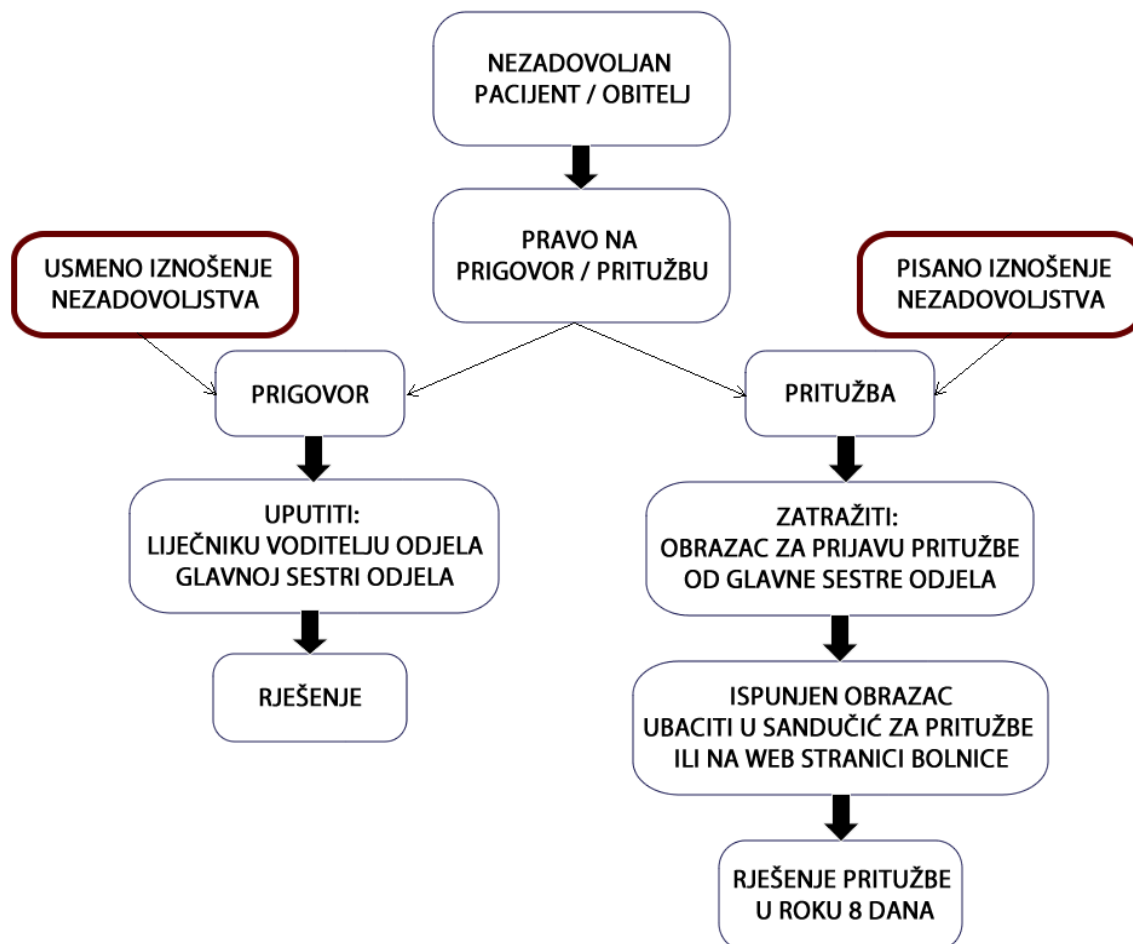
Nakon analize pritužbe u roku od 8 dana voditelj odjela/službe dužan je odgovoriti podnosiocu pritužbe ispunivši Obrazac za rješenje pritužbe (**OB-PP.2-2**).


Ispunjeni Obrazac prijave pritužbe i Obrazac za rješenje pritužbe dostavlja se sestri za kvalitetu, za dostavu podnosiocu pritužbe, te na arhiviranje za potrebe daljnje analize.

Ukoliko smatraju da nisu u mogućnosti donijeti rješenje u zadanom roku, za pomoć u daljnjoj analizi i donošenju rješenja obratit će se sestri za kvalitetu i pomoćniku ravnatelja za kvalitetu, te podnosiocu pritužbe pismeno informirati o tijeku rješavanja.

Odgovor na Obrascu za rješenje pritužbe podnosiocu pritužbe biti će dostavljen poštom.

3.3. Put podnošenja prigovora ili pritužbe



 <p>SPECIJALNA BOLNICA ZA ORTOPEDIJU BIOGRAD n/M</p>	PRAVA PACIJENATA	PP.2-PPP-1 Vrijedi od: 21.06.2016. Strana: 5/8
	PRITUŽBE ILI PRIGOVORI PACIJENATA	

4. Odgovornosti i ovlaštenja

Postupnik izrađuje i revidira prema potrebama sestra za kvalitetu, kontrolira ga pomoćnik ravnatelja za kvalitetu, odobrava ga Povjerenstvo za kvalitetu.

Voditelj odjela/službe je odgovorna osoba za rješenje pritužbe i pisani odgovor.

Zdravstveni djelatnici Bolnice su dužni obavijestiti pacijenta i/ili obitelj o Bolničkom postupku za podnošenje pritužbe ili prigovora, te o njihovom pravu da prigovor podnesu izravno Ministarstvu zdravlja, ako ne dobiju odgovor Bolnice na pritužbu ili prigovor u roku od 8 dana.


Povjerenstvo za kvalitetu svakih 6 mjeseci analizira arhivirane podatke, sastavlja izvješće o vrstama pritužbi, poduzetim aktivnostima odjela/službi u rješavanju pritužbi, te ga dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor.

Povjerenstvo za unutarnji nadzor dva puta godišnje analizira izvješće o pritužbama, te sastavlja izvješće o potrebnim popravnim radnjama koje dostavlja ravnatelju i Povjerenstvu za kvalitetu.

Ravnatelj Bolnice odgovoran je za provođenje Postupnika.

5. Dokumentacija

- Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove (NN 31/11)
- Pravilnik o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene (NN 79/11)

 <p>SPECIJALNA BOLNICA ZA ORTOPEDIJU BIOGRAD n/M</p>	PRAVA PACIJENATA	PP.2-PPP-1 Vrijedi od: 21.06.2016. Strana: 6/8
	PRITUŽBE ILI PRIGOVORI PACIJENATA	

6. Obrasci

6.1. Obrazac za prijavu pritužbe (OB-PP.2-1)

Pritužbu podnosi: <input type="checkbox"/> pacijent osobno <input type="checkbox"/> obitelj: _____ skrbnik <input type="checkbox"/>	
Ime i prezime pacijenta, godina rođenja: _____	Ime i prezime podnosioca pritužbe: _____
Podaci za daljnji kontakt s podnosiocem pritužbe Adresa (ulica i broj, mjesto i poštanski broj): _____ Broj telefona/mobitela: _____ e-mail: _____	
Datum, vrijeme i mjesto događaja (Odjel): _____	


Kome ste se prethodno obratili: _____ _____
Kakav ste odgovor dobili: _____ _____

Ime i prezime zaposlenika koji su uključeni u događaj: _____ _____
Opis događaja/na što se žalite: _____ _____ _____ _____

Datum podnošenja pritužbe: _____ **Potpis podnosioca pritužbe:** _____

Napomena: Osoba koja je ispunila obrazac može ga ubaciti u sandučić, koji se nalazi na zidu ispred šaltera prijamne ambulante ili će ispuniti formu obrasca na web stranici Bolnice. Službeni pisani odgovor na pritužbu u roku od 8 dana dobiti će osoba koja je u potpunosti ispunila obrazac.

Zahvaljujemo

 <p>SPECIJALNA BOLNICA ZA ORTOPEDIJU BIOGRAD n/M</p>	PRAVA PACIJENATA	PP.2-PPP-1 Vrijedi od: 21.06.2016. Strana: 7/8
	PRITUŽBE ILI PRIGOVORI PACIJENATA	


6.2. Obrazac za rješenje pritužbe (OB-PP.2-2)

Datum odgovora:	Podnositelju pritužbe:
_____	_____
Odgovorna osoba za odgovor:	Ime osobe za kontakt u Bolnici:
_____	Sestra za kvalitetu (<i>kvaliteta@ortbn/M</i>)

Poduzeti koraci u preispitivanju: _____ _____ _____ _____ _____ _____
Rezultat provedenog postupka pritužbe: _____ _____ _____ _____ _____ _____

Napomena: _____ _____

Datum završetka: _____ Potpis odgovorne osobe: _____

 <p>SPECIJALNA BOLNICA ZA ORTOPEDIJU BIOGRAD n/M</p>	PRAVA PACIJENATA	PP.2-PPP-1 Vrijedi od: 21.06.2016. Strana: 8/8
	PRITUŽBE ILI PRIGOVORI PACIJENATA	

7. Prilozi

7.1. Načini podnošenja pritužbe

- **U Bolnici:**
 - ❖ Zatražiti Obrazac za prijavu pritužbe na mjestu pružanja usluge
 - ❖ Ispunjen obrazac ubaciti u sandučić na zidu pored šaltera prijamne ambulante

- **Elektroničkom poštom:**
 - ❖ Obrazac za prijavu pritužbe na web stranici Bolnice (<https://www.ortopedija-biograd.hr/>)
 - ❖ Ispunjeni Obrazac poslati na e-mail adresu (kvaliteta@ortopedija-biograd.com)

- **Ministarstvo zdravlja:**
 - ❖ Bijeli telefon (besplatni telefon Ministarstva zdravlja) 0800-7999
 - ❖ Radno vrijeme dežurnog službenika Ministarstva zdravlja od 8 do 16h