

# POSTUPAK ZA PRITUŽBE ILI PRIGOVORE U OPĆOJ BOLNICI " DR. TOMISLAV BARDEK"

Opća bolnica „Dr. Tomislav Bardek“ je izradila i primjenjuje postupak za pritužbe (pisano izraženo nezadovoljstvo) i prigovore (usmeno izraženo nezadovoljstvo) sukladno važećim propisima kako bi odredila proces koji treba provoditi.

Bez obzira na prirodu pritužbe, odnosno prigovora Opća bolnica osigurava odgovor na sadržaj svake pritužbe dok preispituje i rješava bilo koje sustavne probleme na koje ukazuje pritužba, odnosno prigovor.

Odgovor pacijentu biti će dostavljen u roku od 8 dana. Ako se pritužba, odnosno prigovor ne riješi, preispitivanje nije dovršeno, Opća bolnica bi trebala odgovoriti da još uvijek radi na rješavanju, te bi trebala navesti da će slijedi drugi pisani odgovor unutar određenog vremenskog roka (ovisno o radnjama koje opća bolnica može poduzeti).

Sve pritužbe, odnosno prigovori ne moraju biti u pisanom obliku, ako se radi o zahtjevu pacijenta koji je odmah rješiv.

## OPĆA BOLNICA "DR. TOMISLAV BARDEK"

Željka Selinger bb  
48000 Koprivnica

### PROTOKOLI, PROCEDURE, SMJERNICE I VODIČI

Broj: 2/1	Datum: 18.01.2011.	Datum revizije:
		Verzija: 1
Pripremio: Radna skupina za kvalitetu zdravstvene zaštite, Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite		
Odobrio: Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu		

Naziv:

### PROTOKOL ZA POSTUPANJE KOD ŽALBI/ PRIGOVORA PACIJENATA

Administrativna odgovornost: Ravnatelj bolnice, pomoćnik ravnatelja za kvalitetu, predstojnik jedinice samostalne djelatnosti , glavna sestra bolnice, glavna sestra jedinice djelatnosti, glavna sestra odsjeka

Odnosi se na: sva radna mjesta službenika i namještenika Opće bolnice "Dr T. Bardek"

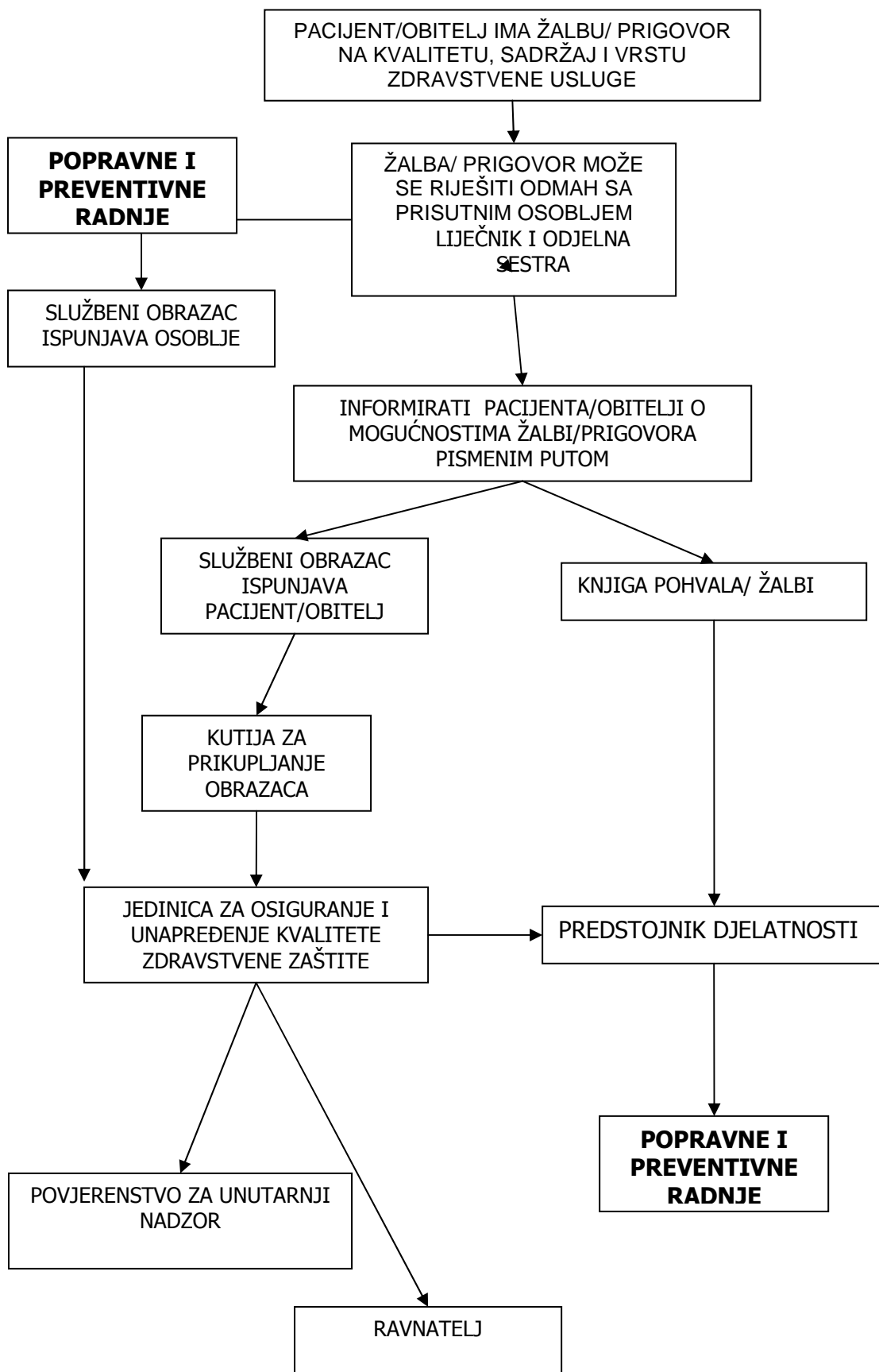
## PROTOKOL / PROCEDURA :

**SVRHA:** Povećati kvalitetu pružanja zdravstvenih usluga koje osiguravaju najviši mogući povoljan ishod liječenja i smanjiti rizik za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi

1. Pacijent/obitelj ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti žalbu/prigovor s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža, a ukoliko je osoba maloljetna žalbu/prigovor upućuje roditelj/staratelj
2. Ukoliko se žalba/prigovor ne može riješiti odmah sa prisutnim osobljem odjelna sestra ili sestra u smjeni informirati će osobu o usvojenim procedurama tijekom žalbe/prigovora u OB Koprivnica
3. Osoba koja se žali žalbu/prigovor može uputiti pismenim putem u knjizi pohvala/pritužbi ili putem službenog obrasca
4. Knjiga pohvala/pritužbi mora biti dostupna pacijentima na svakom bolničkom odjelu/ambulantni i jasno istaknuta oznaka gdje se nalazi, a kutija za ispunjene Obasce za prijavu žalbi/prigovora pacijenata na šalteru prijem/otpušt bolnice
5. Uvid u svaku upisanu prijavu u knjigu pohvala/žalbi rukovoditelj djelatnosti potvrđuje potpisom, dužan je na prvom sastanku obavijestiti osoblje i odrediti potrebne korektivne i preventivne radnje. Kutiju za ispunjene obrasce žalba/prigovora provjerava član radne skupine za kvalitetu zdravstvene zaštite 1x tjedno. Evidencija o podnesenim žalbama/prigovorima čuva se u Jedinici za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite.
6. Rukovoditelj odjela i odjelna sestra po zaprimljenoj prijavi odmah će istražiti problem koji ukazuje na žalbu/prigovor .
7. Nakon analize pismene žalbe (sastanak službe) u roku od 14 dana rukovoditelj Djelatnosti dužan je pismeno odgovoriti podnositelju žalbi/prigovora
8. Svakih 6 mjeseci Jedinica za kvalitetu sačinjava izvješće o žalbama/prigovorima, o poduzetim aktivnostima u rješavanju žalbi/prigovora koje se dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor
9. Godišnje izvješće o podnesenim žalbama/prigovorima Jedinica za kvalitetu dostavlja Ravnatelju
10. Svi zaposlenici moraju biti informirani o Protokolu za postupanje po žalbi/prigovoru - edukacija, interna i vanjska web stranica

<b>Pripremio</b>	<b>Usvojio</b>	<b>Odobrio</b>
Radna skupina za kvalitetu zdravstvene zaštite, Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite	Povjerenstvo za kvalitetu zdravstvene zaštite	Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu

## GRAFIČKI PRIKAZ PROTOKOLA ZA POSTUPANJE PO ŽALBI/ PRIGOVORU





**OBRAZAC ZA PRIJAVU ŽALBI/ PRIGOVORA PACIJENATA**

Ime i prezime podnosioca žalbe/prigovora: _____	Adresa i kontakt telefon (mobitel) podnosioca žalbe/prigovora: _____ _____
Ime i prezime pacijenta: _____	Datum i mjesto događaja: _____

Ime i prezime djelatnika koji su uključeni u događaj:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sadržaj žalbe/prigovora (uključujući datum događaja, vrijeme, mjesto i uključene osobe) :

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

**Napomena:** Osoba koja je ispunila obrazac žalbi/prigovora može ga ubaciti u označeni sandučić, koji se nalazi u glavnom holu bolnice ispred šaltera prijema/otpusta. Službeni pisani odgovor na žalbu/prigovor roku od 14 dana dobiti će osoba koja je u potpunosti ispunila obrazac.

Unaprijed Vam hvala!

Potpis podnosioca žalbe/prigovora: \_\_\_\_\_

Datum i mjesto: \_\_\_\_\_

Opća bolnica „Dr. Tomislav Bardek“ obaviještava pacijenta i/ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika o bolničkom postupku za podnošenje pritužbe, odnosno prigovora uključujući i tijelo kojem se podnosi pritužba, odnosno prigovor, vremenskom roku za davanje odgovora na pritužbu, odnosno prigovor te o njegovom pravu da pritužbu podnese usmeno ili pisano.

Podnositelj pritužbe može se obratiti i Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave ( Županiji), ako odgovor na pritužbu, odnosno prigovor nije dobio u roku od 8 dana.

Kao dio obavijesti o pravima pacijenta, opća bolnica obaviještava pacijenta da može podnijeti pritužbu izravno ministarstvu nadležnom za zdravstvo, bez obzira je li prije proveden postupak u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi.

Pritužbe ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi mogu se podnijeti:

### **Bijeli telefon: 0800 - 200 063**

- besplatni telefon.
- pritužbe, pohvale, primjedbe, prijedlozi građana Republike Hrvatske vezano uz ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu

**Radno vrijeme** kontakt sa službenicima Ministarstva :08.00 - 16.00

**automatsko snimanje poziva** 16.00 - 08.00

Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu  
dr Sanja Krapinec