

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

Panaszkezelési Szabályzat

A kiadott példányszám:	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Ezen példány sorszáma:	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Módosítás átvezetésére kötelezett példány: igen / nem	

Módosítás		
Sorszáma	Dátuma	A módosítás rövid leírása

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			1/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

A szabályozás célja:

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglaltak érvényre juttatása: „a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatban rögzíti”.

A szabályzat érvényességi területe:

A szabályozás a Palotahosp Kft. Városi Kórház –Rendelőintézet valamennyi betegellátó egységére kiterjed.

Várpalota, Honvéd u 2-3 és Kulcs Rózsahegyi út 1.-re.

Panaszkezelési Szabályzat kihelyezése:

A Palotahosp Kft. Panaszkezelés ügyrendje-t a 4. számú mellékletben szereplő munkaterületeken kötelező kitenni, a 2. számú mellékletben szereplő formában a betegek tájékoztatása érdekében..

Az esetleges írásbeli panasz megtételének könnyítése érdekében kötelező a 3. számú mellékletben szereplő panasztételre alkalmas formanyomtatványból 5 példányt mindig az ügyrend mellett elhelyezni. A kihelyezett dokumentumok meglétének ellenőrzése az egység vezetőjének a feladata.

Fogalom meghatározás:

Panasz: az egészségügyben olyan információ, amely valamely ügyrendi, betegjogi, etikai, vagy szakmai hibára, hiányosságra, röviden panaszhelyzetre hívja fel a figyelmet, s amelynek megszüntetése az egyén vagy a kórház érdekét szolgálja.

Irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik, ezáltal zavarja, sérti, vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet.

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			2/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

A panasz kivizsgálásának menete:

Személyekkel szemben tett panasz bejelentéseknél kivizsgálás elrendelése az Intézmény Főigazgatójának, ill. helyette, a helyette eljáró szakértő jogköre.

Névtelen panasztétel, bejelentés esetén az eljárás:

Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel és panaszokkal, tartalmuk mérlegelése után a főigazgató (vagy távollétében helyettese) belátása szerint foglakozik.

Vizsgálatot akkor rendel el, ha a bejelentés, panasz alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma megfelel a valóságnak.

A.) A panasztétel helye lehet:

1. az osztályvezető főorvosnál, illetve a főnővérnél;
2. a főigazgatói titkárságon;
3. a betegjogi képviselőnél.

A panasz érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az ügyintéző a közvetlen felettesét haladéktalanul tájékoztatni köteles, ha az ügyben elfogult. E bejelentés elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért fegyelmi és anyagi felelősséggel tartozik.

B.) Panasz érkezhethet:

1. telefonon;
2. szóban (személyes megjelenés során);
3. írásban;

C.) Tartalmuk szerinti panaszok lehetnek:

1. a betegfogadás és betegellátás ügyrendjét érintőek;
2. etikai tárgyúak;

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			3/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

3. szakmai tárgyú panaszok (mulasztások, előírások figyelmen kívül hagyása, szakmai szabályok be nem tartása);
4. vegyes panaszok (1-3 kombinációja);

D.) A panasz kivizsgálásának menete:

Telefonon érkező panaszt, ha a bejelentő ellenőrizhető módon megnevezi magát, ugyanúgy kell kivizsgálni, mint a személyesen, vagy írásban előterjesztett panaszokat.

1. A panaszügyek kézbentartására a Főigazgatói Titkárságon un. **Panaszos ügyek nyilvántartása** című szigorú számadású nyomtatvány - FNY:339. (1. sz. melléklet) rendszeresítése szükséges, amely tartalmazza valamennyi panasz bejelentésének (érkezésének) időpontját, tárgyát, az intézkedésre illetékes munkáltató nevét, a panaszt kivizsgáló személy nevét és beosztását, a panasz rendezésére tett intézkedést, a panasz lezárásának dátumát és iktató számát.
2. Azokat a panaszokat, amelyek szóban, vagy telefonon a betegfogadás és ellátás rendjét érintik feljegyzést (jegyzőkönyvet), kell készíteni a panaszt felvevőnek.
3. Ha telefonon érkező panasz súlyos vétséget, vagy szabálytalanságot érint (lásd alább), akkor meg kell kérni a panaszost, hogy azt írásban vagy személyesen terjessze elő. Ehhez minden segítséget meg kell kapnia. Ha erre nem vállalkozik, vagy nem nevezi meg magát, akkor a névtelenül érkező panaszokra vonatkozó szabály érvényes.
A szóbeli bejelentést, vagy személyes előterjesztést a felvevő köteles írásba foglalni, amelyet a panaszos és a panaszt átvevő aláírásával is ellát.

A panasz bejelentését és a jegyzőkönyv felvételét követően intézkedés céljából, azt haladéktalanul át kell adni az intézmény Főigazgatójának, aki intézkedik annak kivizsgálásáról.

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella		Ildikó	4/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

Az 1997.évi CLIV. törvény az egészségügyről 29. § (2) a panasz kézhezvételétől, annak elbírálásáig engedélyezett időt **10 munkanapban** adja meg. Ha a vizsgálat előre láthatóan hosszabb ideig tart, erről a panaszost haladéktalanul tájékoztatni kell, az elintézés várható időpontjának közlésével.

Ha a panaszos munkaviszonya (közalkalmazotti jogviszonya) körében tette a panaszt, emiatt hátrány nem érheti.

A panasz kivizsgálását végző főigazgató, vagy megbízottja, a panasz kézhezvételét követően haladéktalanul (24 órán belül) köteles az érintett személyeket a panaszról értesíteni és a belső vizsgálatot megkezdeni, illetve megkezdetni. A belső vizsgálat során, amennyiben elégséges a probléma tisztázására, igazoló jelentést kér az érintettektől, és ennek alapján alakítja ki véleményét.

Amennyiben a tények személyes meghallgatást, tanúk meghallgatását teszik szükségessé, akkor a panasz jellegétől függően a belső vizsgálatot a Közalkalmazotti és Munkatörvénykönyvben leírtak alapján folytatja le. A belső vizsgálat során jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a résztvevők aláírásukkal hitelesítenek.

E.) Ha a panasz megalapozottnak bizonyul, akkor gondoskodni kell:

- a./ a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- b./ az okozott sérelem orvoslásáról, illetve, hogy a hátrányt szenvedett személy megfelelő elégtételt kapjon, és az ügyből eredő anyagi kárát is megtérítsék,
- c./ indokolt esetben a Mt. szerinti fegyelmi, vagy anyagi felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről,
- d./ ha a panasz bűncselekmény alapos gyanújának megállapításra is alkalmas lehet, haladéktalanul közölni kell az illetékes, eljárásra jogosult hatósággal.

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			5/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

A legsúlyosabb **panaszok** azok, amelyek az orvosetikai, vagy szakmai tárgyúak (ez utóbbiak az un. műhibák, szakmai szabályok és előírások be nem tartása, tévedések, mulasztások), amelyek veszélyeztetik a kórház jó hírét, és eredményes működését.

A már kivizsgált panasz aktáit a panaszügy lezárása előtt, az előzetes döntéssel együtt, haladéktalanul át kell adni az intézet jogászának, aki azokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és véleményezi, majd 8 munkanapon belül köteles visszaküldeni a döntéshozónak.

A főigazgató a vizsgálat befejezésekor hozott döntésről, a tett intézkedésről, vagy azok mellőzéséről a panasz kézhezvételét követő 30. napon értesítenie kell a panaszost és az összes érintett személyt.

Állásfoglalásának indokait is közölnie kell.

Valamely panasz kivizsgálását és lezárását követően a fegyelmi jogkörrel rendelkező munkáltató feladata és kötelessége rendszeresen és folyamatosan ellenőrizni azokat a biztosítékokat, amelyek a már lezárt panasz megismétlődését kizárják.

Az Intézményben előfordult panaszok éves kiértékeléséhez szükséges statisztikai adatokat a főigazgató titkársága készíti elő, és minden év január 20.-ig átadja kiértékelés céljából a Főigazgató számára.

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			6/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

Melléklet

1.sz. melléklet Panaszos ügyek nyilvántartása

2. sz. melléklet Panaszkezelés ügyrendje

3. sz. melléklet Panaszbejelentő lap

4. sz. melléklet Panaszkezelés ügyrendjének dokumentum kihelyezésének a helyei
FNY.341

1. sz. melléklet

Panaszos ügyek nyilvántartása

A panasz bejelentésének (érkezésének) időpontja:

Iktató száma:

Tárgya:

Az intézkedésre illetékes munkáltató neve:

A panaszt kivizsgáló neve és beosztása:

A panasz rendezésére tett intézkedés(ek):

A panasz lezárásának dátuma:

Mellékletei:

1. Jegyzőkönyvek

FNY: 339

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			7/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

2. számú melléklet

Palotahosp Kft. Panaszkezelés ügyrendje

Tisztelt Betegeink!

Az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglaltak szabályozzák, hogy:
 „a panasz kivizsgálásának részletes szabályait az egészségügyi szolgáltató belső szabályzatában rögzíti”.

A Palotahosp Kft a törvényi előírásnak Panaszkezelési Ügyrendjében tesz eleget, mely része a minőségirányítási rendszerének.

Fontosnak tartjuk, hogy a Panaszkezelési Ügyrendet nyilvánossá tegyük az Önök számára, hogy élni tudjanak a véleménynyilvánítási lehetőséggel.

Az Önök véleményének megismerése segítséget nyújt az intézmény vezetése számára abban, hogy folyamatosan biztosítani tudja az intézményben folyó betegellátás maga színvonalát.

A panasz irányulhat olyan magatartásra, mulasztásra, a betegellátással kapcsolatos bármely cselekményre vagy körülményre, amely jogszabályokba, az egészségügyi etika normáiba, vagy szakmai szabályokba ütközik.

Esetleg sérti, zavarja, vagy veszélyezteti a gyógyító tevékenységet. Panasszal élhet a beteg, vagy közvetlen hozzátartozója is.

A panasz kivizsgálásának menete:

Személyekkel szemben tett panasz bejelentéseknél kivizsgálás elrendelése az Intézmény Főigazgatójának, ill. a helyette eljáró szakértő jogköre.

1. A panasztétel lehetséges formái:

Névtelen panasztétel

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			8/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel és panaszokkal, tartalmuk mérlegelése után a főigazgató (vagy távollétében helyettese) belátása szerint foglalkozik.

Vizsgálatot akkor rendel el, ha a bejelentés, panasz alapján feltételezhető, hogy a bejelentés, panasz tartalma megfelel a valóságnak

A panaszt tevő személyének vállalása, nevének megadása mellett tesz panaszt.

A névvel tett panaszbejelentéssel a főigazgató, vagy távollétében helyettese foglalkozik, és vizsgálatot rendel el.

2. A panasztétel helye lehet:

4. az osztályvezető főorvosnál, illetve a főnővérnél;
5. a főigazgatói titkárságon;
6. a betegjogi képviselőnél.

3. Panasz érkezhethet:

4. telefonon;
5. szóban (személyes megjelenés során);
6. írásban:

4. Tartalmuk szerinti panaszok lehetnek:

5. a betegfogadás és betegellátás ügyrendjét érintőek;
6. etikai tárgyúak;
7. szakmai tárgyú panaszok (mulasztások, előírások figyelmen kívül hagyása, szakmai szabályok be nem tartása);
8. vegyes panaszok (1-3 kombinációja);

5. A panasz kivizsgálásának menete:

Telefonon érkező panaszt, ha a bejelentő ellenőrizhető módon megnevezi magát, ugyanúgy kell kivizsgálni, mint a személyesen, vagy írásban előterjesztett panaszokat.

A panaszügyek kézbentartására a Főigazgatói Titkárságon un. **Panaszos ügyek nyilvántartása** című szigorú számadású nyomtatványt rendszeresített az intézmény, amely

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			9/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

tartalmazza valamennyi panasz bejelentésének (érkezésének) időpontját, tárgyát, az intézkedésre illetékes munkáltató nevét, a panaszt kivizsgáló személy nevét és beosztását, a panasz rendezésére tett intézkedést, a panasz lezárásának dátumát és iktató számát.

Azokat a panaszokat, amelyek szóban, vagy telefonon a betegfogadás és ellátás rendjét érintik feljegyzést (jegyzőkönyvet), kell készíteni a panaszt felvevőnek.

Ha telefonon érkező panasz súlyos vétséget, vagy szabálytalanságot érint (lásd alább), akkor meg kell kérni a panaszost, hogy azt írásban vagy személyesen terjessze elő. Ehhez minden segítséget meg kell kapnia. Ha erre nem vállalkozik, vagy nem nevezi meg magát, akkor a névtelenül érkező panaszokra vonatkozó szabály érvényes.

A szóbeli bejelentést, vagy személyes előterjesztést a felvevő köteles írásba foglalni, amelyet a panaszos és a panaszt átvevő aláírásával is ellát.

A panasz bejelentését és a jegyzőkönyv felvételét követően intézkedés céljából, azt haladéktalanul át kell adni az intézmény Főigazgatójának, aki intézkedik annak kivizsgálásáról.

Az 1997.évi CLIV. törvény az egészségügyről 29. § (2) a panasz kézhezvételétől, annak elbírálásáig engedélyezett időt **10 munkanapban** adja meg. Ha a vizsgálat előre láthatóan hosszabb ideig tart, erről a panaszost haladéktalanul tájékoztatni kell, az elintézés várható időpontjának közlésével.

Ha a panaszos munkaviszonya (közalkalmazotti jogviszonya) körében tette a panaszt, emiatt hátrány nem érheti.

A panasz kivizsgálását végző főigazgató, vagy megbízottja, a panasz kézhezvételét követően haladéktalanul (24 órán belül) köteles az érintett személyeket a panaszról értesíteni, és a belső vizsgálatot megkezdeni, illetve megkezdetni.

A belső vizsgálat során, amennyiben elégséges a probléma tisztázására, igazoló jelentést kér az érintettektől, és ennek alapján alakítja ki véleményét.

Amennyiben a tények személyes meghallgatást, tanúk meghallgatását teszik szükségessé, akkor

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			10/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

a panasz jellegétől függően a belső vizsgálatot a Közalkalmazotti és Munkatörvénykönyvben leírtak alapján folytatja le. A belső vizsgálat során jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a résztvevők aláírásukkal hitelesítenek.

6. Ha a panasz megalapozottnak bizonyul, akkor gondoskodni kell:

- a./ a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
- b./ az okozott sérelem orvoslásáról, illetve, hogy a hátrányt szenvedett személy megfelelő elégtételt kapjon, és az ügyből eredő anyagi kárát is megtérítsék,
- c./ indokolt esetben a KJT szerint fegyelmi, vagy anyagi felelősségre vonás, illetve etikai eljárás kezdeményezéséről,
- d./ ha a panasz bűncselekmény alapos gyanújának megállapításra is alkalmas lehet, haladéktalanul közölni kell az illetékes, eljárásra jogosult hatósággal.

A már kivizsgált panasz aktáit a panaszügy lezárása előtt, az előzetes döntéssel együtt, haladéktalanul át kell adni az intézet jogászának, aki azokat esetleges jogi és formai hibák szempontjából megvizsgálja és véleményezi, majd 8 munkanapon belül köteles visszaküldeni a döntéshozónak.

A főigazgató a vizsgálat befejezésekor hozott döntésről, a tett intézkedésről, vagy azok mellőzéséről a panasz kézhezvételét követő 30. napon értesítenie kell a panaszost és az összes érintett személyt.

Állásfoglalásának indokait is közölnie kell.

Valamely panasz kivizsgálását és lezárását követően a fegyelmi jogkörrel rendelkező munkáltató feladata és kötelessége rendszeresen és folyamatosan ellenőrizni azokat a biztosítékokat, amelyek a már lezárt panasz megismétlődését kizárják.

Várpalota, 2008. február 20.

Móroczné Dr. Tóth Ildikó
Szakértő

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			11/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

3. számú melléklet

Panaszbejelentő lap

A panasz bejelentő személy neve:

Lakcíme:

A sérelmet ért beteg neve:

Lakcíme:

Mely osztályon ápták:

Mikor érte a sérelem:

A panaszt tevő elérhetősége / telefon, e-mail /:

A panasz leírása:

Várpalota, 200.....

a bejelentő aláírása

FNY.340.

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			12/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				

Palotahosp Kft. Városi Kórház-Rendelőintézet 8100. Várpalota, Honvéd u. 2-3.	Panaszkezelési Szabályzat
---	----------------------------------

4. számú melléklet

- **A épület I. emelet Főigazgatói Titkárság**
- **B épület:**
- **Földszint Radiológiai osztály**
- **Földszint egynapos sebészet**
- **portaszolgálat**
- **B épület 3 szintje, 4 folyosója**
- **C épület recepció**
- **C épület szakrendelés két folyosója**
- **C épület 4 szintje**

FNY. 341.

Változat	1	Ellenőrizte és jóváhagyta	Móroczné Dr. Tóth Ildikó	Oldalszám
Készítette	Szabó Gabriella			13/13
Kiadás időpontja: 2008. február 20.				