

ME-7.2

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSUTASÍTÁS

PANASZKEZELÉS

**A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ELJÁRÁSUTASÍTÁS
A XVI. KERÜLET KERTVÁROSI EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLATA TULAJDONA.**

Engedély nélküli nyomtatása nem megengedett!

Módosítások:

2012.01.01. 4.2 pont kiegészítésre került az ad-hoc bizottság tagjaival, bővítésre került az eljárás menetének leírása, a 4.3 pont formailag átszerkesztésre került, külön szerepel az elfogadó és külön az elutasító döntés, az ügymenet időpontja 10 napról 30 napra módosult.

2013.05.15.: Felülvizsgálva.

2014. 05. 15. Az eljárás célja került kiegészítésre az aláhúzott szövegrésszel.

2015. 05. 30. Felülvizsgálva

2016. 05. 30. Felülvizsgálva.

2017. 07. 15. Módosításra az eljárás melléklete Reklamáció nyilvántartó és értékelő lap (ME-7.2_F1) sorszámozása került. Az eljárásban a Reklamáció nyilvántartó és értékelő lap kódjának módosítása történt.

2018. július 30. Felülvizsgálva.

2019. január 29. Kiegészítésre került a panaszt fogadók köre, a 4.1. pont szerint, továbbá kiegészítésre került a feljegyzések kezelése az 5. pontban

2020. február 4. Felülvizsgálva. Kiemelésre került az 1. pontban a „betegbiztonság”. A 4.3 pont utolsó bekezdése a ”az év során 2X ellenőrzésre” mondatrésszel egészült ki.

2021. 06. 24. Felülvizsgálva.

2022.10.01. Felülvizsgálva, kiegészítve és aktualizálva.

2023.11.15. Felülvizsgálva.

2024. október 24.: Felülvizsgálva.

2025. október 17.: Felülvizsgálva.

2026. április 23. Felülvizsgálva, a függelék megszüntetése, a tartalmi rész kiegészítése, pontosítása (pl.: panasz kivizsgálás mellőzése, munkatárs tájékoztatás)

1. CÉL

Jelen minőségirányítási eljárásutasítás célja, hogy a Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat (továbbiakban: Intézmény) a beérkező betegpanaszokat és bejelentéseket időben, érdemben megvizsgálja, kiértékelje, megválaszolja és a levont tanulságokat felhasználja a betegbiztonság és az ellátás minőségi fejlesztése érdekében.

További cél, hogy az ellátás minőségére és betegbiztonságra vonatkozó panasz munkavállalói vagy egyéb bejelentés fogadása, nyilvántartása, kezelése és archiválása, illetve későbbi feldolgozása egységes elvek szerint valósuljon meg és a panaszok rendszeres és szisztematikus elemzése is hozzájárulhasson az Intézmény tevékenységének fejlesztéséhez.

2. TERÜLETI ÉRVÉNYESÉG

Jelen minőségirányítási eljárásutasítás hatálya kiterjed az Intézmény összes munkavállalójára, valamint az Intézménybe érkezett összes panaszra, bejelentésre, amely a jelen minőségirányítási eljárásutasításban foglaltaknak megfelel és hatálya alá tartozik.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

Panasz: Olyan, írásban benyújtott, érdemi és konkrét információkat, a bejelentő elérhetőségét és nevét tartalmazó kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, de elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá, annak tárgya a betegbiztonságot az ellátás minőségét és/vagy folyamatát, vagy az Intézmény egyéb meghatározó tevékenységének minőségét és/vagy folyamatát érinti. A panasz megoldási és javító javaslatot is tartalmazhat.

Bejelentés: Olyan írásos közlés, amely részletes és konkrét információk nélkül olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség, az Intézmény vagy valamely egyén érdekét szolgálja, ugyanakkor nem feltétlenül konkrét eseményre, problémára, panaszra vonatkozik.

4. FOLYAMATLEÍRÁS

4.1. Beteg panaszok benyújtása és fogadása

A beteg vagy annak képviselője panaszával fordulhat:

- A szolgáltatások igénybevétele során jelentkező észrevételeivel, az Intézmény bármely dolgozójához;
- Az Intézmény főigazgatójának címzett elektronikus levélben a titkarsag@szakrendelo16.hu email címre vagy papír alapon a titkárságon, illetve postán keresztül
- A betegjogi képviselőhöz az erre vonatkozó hirdeteményeken található elérhetőségeken keresztül
- Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzatához az Önkormányzat elérhetőségein keresztül
- Budapest Főváros Kormányhivatala XIV. kerületi Népegészségügyi Osztályához, mint szakmai felügyeleti szervhez az Osztály elérhetőségein keresztül

Elsődleges cél a panasz megelőzése, illetve a panasz eszkalálódásának csökkentése, ezért az elégedetlen, szóban reklamációt tevő beteget lehetőség szerint az adott szervezeti egységben szükséges első körben meghallgatni, segítségére lenni, reklamációját orvosolni a panaszban vagy bejelentésben érintett szervezeti egység vezetőjének szükség szerinti bevonásával. A szervezeti egység vezetője a reklamációt tevőt ilyen esetben köteles meghallgatni és megalapozott reklamáció esetén – lehetőség szerint – annak okára azonnali megszüntető intézkedést hozni, illetve a reklamációt tevő számára elfogadható szóbeli visszajelzést adni, annak hiányában tájékoztatni a további panasztételi lehetőségekről az előző bekezdésben leírtak szerint.

A szervezeti egység vezetője, a reklamáció súlyát, jellegét és a kompetenciája szerint megoldhatóságát mérlegelve az illetékes szakági vezetőt (orvosi ellátást érintő panasz esetén az orvosigazgatót, asszisztensi vagy betegirányítási panasz esetén az ápolási igazgatót, az alapellátók tevékenységével kapcsolatos panasz esetén az alapellátási koordinátort, műszaki jellegű panasz esetén a gazdasági igazgatót) tájékoztatja írásban a titkárságon keresztül.

Az orvosi szakellátással kapcsolatos panaszügyek intézését elsődlegesen az orvosigazgató, az asszisztensi, általános beteg-tájékoztató és -irányítási panaszügyeket az ápolási igazgató, az alapellátók tevékenységével kapcsolatosakat az alapellátási koordinátor, műszaki jellegű panasz esetén a gazdasági igazgató végzi. Az orvosigazgató vagy az általa vezetett szervezeti egység, az ápolási igazgató, a gazdasági igazgató vagy az alapellátási koordinátor személyét érintő panaszok kivizsgálását a főigazgató végzi és koordinálja a jelen eljárásutasításban leírtak szerint.

Annak érdekében, hogy az adott panasz érdemben és a jelen Szabályzatban foglaltaknak megfelelő minőségben kivizsgálásra kerülhessen, törekedni kell arra, hogy a panaszokat a panasztevő írásban, dokumentáltan, tényszerűen, a kellő adatok (panasztevő neve, elérhetősége, a panasz esemény pontos dátuma stb.) megadásával tegye meg postai úton, e-mail-ben vagy személyesen benyújtva az Tekla utcában található főigazgatói titkárságon.

Amennyiben a panasztevő ehhez ragaszkodik, előre egyeztetett időpontban az igazgatóságon név és a panasz tárgyának megadásával, a panasz tényszerű leírásával is van lehetősége bejelentés vagy panasz megtételére. Amennyiben a beteg panasza az azonnali egészségügyi ellátás elmaradása miatt merül fel, úgy ebben az esetben soron kívül lehet bejelentkezni az főigazgatóságon a jelen lévő szakági vezetőhöz a panasz megtétele céljából, aki szükség esetén jogosult haladéktalanul intézkedni.

A benyújtott panaszok esetében a titkárság munkatársa a panaszt iktatja, majd eljuttatja az orvosigazgatónak, az ápolási igazgatónak, a műszaki igazgatónak vagy az alapellátási koordinátornak köteles eljuttatni a panasz tárgyatól függően. Kivizsgálásra továbbított panasz érkezhetsz még felügyeleti vagy más szervektől is, ezek esetében a panaszbenyújtási és fogadási eljárás ugyanaz.

4.2. A panasz kivizsgálása:

Az orvos-szakmai kérdések esetében az orvosigazgató, asszisztensi, betegirányítási kérdésekben az ápolási igazgató, műszaki kérdésekben a gazdasági igazgató a panasz, reklamáció, bejelentés okának, megalapozottságának, körülményeinek feltárására kivizsgálást rendel el, erről a panaszban érintett munkatársakat elektronikus levélben tájékoztatja.

A kivizsgálás során – a panasz jellegétől függően – írásbeli (érdemi és tényszerű információkat tartalmazó) választ, visszajelzést kell kérni 8 (nyolc) munkanapon belül az érintett munkatárstól, illetve minden olyan személytől, aki érdemben tud az adott panasszal kapcsolatosan nyilatkozni. Általánosságban a konkrét panasz eset azonosítása szükséges a panasz érdemi kivizsgálásához, azonban névtelen beadványban jelzett érdemleges, tényszerű és megalapozott panasz is a jelen eljárásutasításban leírtak szerinti kivizsgálást tehet szükségessé, még ha érdemi visszajelzés nem is biztosítható a panaszos felé.

Indokolt esetben, a panasz természetétől és súlyától függően a főigazgató a kivizsgálásra három tagú ad-hoc bizottságot hozhat létre a tagok írásban történő tájékoztatásával. Az ad-hoc bizottság tagja lehet:

- az érintett dolgozó közvetlen munkahelyi felettese (vezető asszisztens, vezető főorvos),
- orvosigazgató,
- ápolási igazgató,
- intézeti jogász
- a minőségirányítási vezető.

Az ad-hoc bizottság a kivizsgálásról, az érintettek meghallgatásáról jegyzőkönyvet készít, amely tartalmazhatja az érintett dolgozók, vagy a területért felelős vezetők írásbeli véleményét a panaszra vagy annak okaira, körülményeire vonatkozóan. Amennyiben a panasz etikai vétség vagy bűncselekmény gyanúját veti fel, úgy az ad-hoc bizottság jelzése alapján a főigazgató jogosult értesíteni az Észak-pesti Centrumkórház vagy a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságát, illetve az illetékes hatóságokat, akiknek egyidejűleg a panaszbejelentés másolatát is megküldi. Erről a panaszt tevőt és az érintett dolgozót is értesíti az főigazgató, és tájékoztatja az érintetteket, hogy a panaszos ügy lezárása csak az etikai bizottság vagy a hatósági döntést követően történhet meg és ennek megfelelően hosszabbítja a panasz kivizsgálásának a jogszabályok szerinti határidejét.

A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha

- I. a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés történik,
- II. ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát,
- III. azonosíthatatlan személy által tett panaszról vagy közérdekű bejelentésről van szó,
- IV. ha nyilvánvalóvá, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt.

A panasz kivizsgálás eredményének megválaszolására jogosult a főigazgató, illetve az általa delegált feladatoknak megfelelően az orvosigazgató, az ápolási igazgató, a gazdasági igazgató közvetlenül vagy a főigazgatói titkárság útján.

A panasz kivizsgálásával kapcsolatos dokumentációt a titkárság iktatja és archiválja, illetve a panasz kivizsgálás eredményét erre alkalmazott táblázatban azonosítható módon rögzíti. A táblázat tartalmazza a panasz beérkezésének időpontját a panaszos nevét, a panaszolt munkatárs nevét, a panaszosnak küldött visszajelzés időpontját és a panasz iktatási számát.

4.3. A panaszhoz (bejelentéshez) kapcsolódó dokumentáció kezelése

Az iktatott panaszbejelentéshez kapcsolódóan (ugyanazon iktatási számmal rögzítve le kell fűzni és a vonatkozó adat- és iratkezelési szabályok szerint megőrizni, illetve tárolni mindazon dokumentumokat vagy másolatokat (pl.: panaszolt írásos válasza, egyéb érintettektől származó feljegyzések, egyéb igazoló tényt tartalmazó dokumentumok), amelyek az adott panasz kivizsgálása, megválaszolása, későbbi kiértékelése, elemzése szempontjából releváns és amelyek kezelése nem ütközik adatvédelmi előírásokba.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként munkajogi jogsértés alapos gyanúja merül fel, vagy jogsértés megalapozottsága állapítható meg, úgy a főigazgató mint munkáltatói jogkör gyakorlója az érintett munkavállalót írásban tájékoztatja, vele szemben intézkedést kezdeményezhet, a panaszt kiváltó okok megszüntetésével kapcsolatosan megelőző és helyesbítő intézkedésekről rendelkezik, illetve mindazon egyéb munkáltatói és vezetői döntéseket és intézkedéseket meghozza az orvosigazgató és az ápolási igazgató közreműködésével, amelyek az adott panasz ismétlődésének kockázatát csökkentik.

A főigazgató, vagy az általa megbízott szakági vezető a panasztevőt a kivizsgálás eredményéről és az esetleges helyesbítő intézkedésekről, azok eredményéről a panaszbejelentéstől számított legkésőbb 30. munkanapon írásban értesíti a titkárság útján. Az írásbeli visszajelzés tartalmazza az Intézmény álláspontját és visszajelzését az adott panasszal kapcsolatosan, továbbá az egyéb jogorvoslati lehetőségeket a panasztevő számára. Az Intézmény visszajelzését minden esetben a panasz benyújtója felé (azaz hatósági megkeresés esetén az adott hatóságnak) ad, az írásbeli visszajelzést elektronikus levél formájában vagy amennyiben ahhoz a panasztevő ragaszkodik, tértivevényesen kell postázni.

Amennyiben a panasz kivizsgálásának érdemi lezárása 30 munkanapon belül nem várható, a panaszost értesíteni kell a panasz fogadásáról, a kivizsgálás megkezdéséről, illetve a panasz kivizsgálás lezárulásának várható időpontjáról.

A panasszal kapcsolatos kivizsgálás eredményéről, a panaszosnak küldött válaszról, visszajelzésről annak lezárását követően a főigazgató vagy a szakági vezető a titkárság útján gondoskodik a panaszolt munkatárs megfelelő írásbeli tájékoztatásáról.

A betegpanaszokkal kapcsolatos dokumentációt elzárva, illetéktelenek számára nem hozzáférhető módon és úgy kell tárolni, hogy egy-egy betegpanasz dokumentációja megfelelően iktatva, egy mappában lefűzve, egységesen és teljeskörűen elérhető és későbbiekben kiértékelhető, visszakereshető legyen, illetve a dokumentációból derüljön ki, hogy az adott betegpanasz már lezárásra került-e vagy annak kivizsgálása még folyamatban van.

A betegpanaszok és bejelentések orvoslására hozott intézkedések hatékonysága az év során legalább egy alkalommal ellenőrzésre, kiértékelésre és összegzésre kerülnek, melynek eredményét az MKK-F01 azonosítójú Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvben szükséges rögzíteni.

XVI. Kerület Kertvárosi Egészségügyi Szolgálat 1163 Budapest, Tekla u. 2/c	ME-7.2 PANASZKEZELÉS
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

5. FELJEGYZÉSEK KEZELÉSE

Feljegyzés	Megőrzi	Megőrzés ideje	Megjegyzés
jegyzőkönyvek, kapcsolódó levelezés	főigazgatói titkárság	5 év	-
Betegpanaszok összegzése	minőségirányítási vezető	5 év	-
Vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyve	minőségirányítási vezető	5 év	-

A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat, feljegyzéseket a vonatkozó jogszabályok ellenkező rendelkezései kivételével 5 évig kell megőrizni. A megőrzési idő lejártát követően a főigazgató utasítására, a megőrzésért felelős személy gondoskodik az iratok megsemmisítéséről.