Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije
Istituto formativo per la medicina d'urgenza della Regione Istriana

Pula, 19. Srpnja 2021.god.

POSTUPNIK ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI, PRIGOVORA ILI POHVALA PACIJENATA

Oznaka dokumenta:	URBROJ: 01-1883/21.
Broj / datum revizije:	19.07.2021.
Lokacija pisanog originala:	Arhiva Povjerenstva za kvalitetu
Lokacija distribucije dokumenta:	Server

	Izradio/la:	Kontrolirao/la:	Odobrili:
Ime i prezime:	Sladjana Radošević	Jovanka Popović Glavičić	Povjerenstvo za kvalitetu
Funkcija:	Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu	Zamjenik ravnatelja	
Datum:	30.06.2021.		Ravnatelj Zavoda

Sadržaj 1.

1. Svrha i cilj.....
2. Područje primjene.....
3. Postupak provođenja .....
3.1. Prigovor (usmeno iznošenje nezadovoljstva).....
3.2. Pritužba (pisano iznošenje nezadovoljstva).....
3.3. Pohvala
4. Postupak sa zaprimljenom pritužbom/prigovorom/pohvalom
5. Odgovornosti i ovlaštenja
6. Dokumentacija.....
7. Put podnošenja pritužbe /pohvale:.....
8. Obrazac za prijavu pritužbe.....
9. Prilozi.....

1. Svrha i cilj

Svrha postupnika je opis sustava upravljanja pritužbama (pisano iznošenje nezadovoljstva) i prigovorima (usmeno iznošenje nezadovoljstva) pacijenata i/ili njihovih obitelji, te iznošenje pohvala.
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.
Sukladno *Zakonu o zdravstvenoj zaštiti NN 100/18, 125/19* svaka osoba ima pravo zatražiti **zaštitu svojih prava** s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža.
Nastavni zavod za hitnu medicinu Istarske županije nastoji svim korisnicima zdravstvenih usluga omogućiti kvalitetnu zdravstvenu uslugu na sveopće zadovoljstvo djelatnika i pacijenata te osigurati povoljan ishod liječenja bez neželjenih posljedica.

2. Područje primjene

Postupnik se primjenjuje u Nastavnom zavodu za hitnu medicinu Istarske županije (u sljedećem tekstu Zavod).

3. Postupak provođenja

3.1. Prigovor (usmeno iznošenje nezadovoljstva)

S obzirom na prirodu prigovora osobe, ako se radi o zahtjevu koji je odmah rješiv, djelatnik Zavoda u domeni svoga zvanja i hijerarhijskog statusa pruža usmeni odgovor i rješenje na prigovor. Ukoliko pacijent nije zadovoljan odgovorom djelatnik zavoda može uputiti pacijenta voditelju ispostave da pokuša riješiti prigovor.

3.2. Pritužba (pisano iznošenje nezadovoljstva)

Ukoliko se prigovor/pritužbu ne može riješiti odmah sa prisutnim djelatnikom Zavoda, ili voditeljem ispostave potrebno je informirati osobu o usvojenim procedurama tijeka prigovor/pritužbe u Zavodu.
Osoba koja želi uputiti prigovor/pritužbu može je uputiti pisanim putem u knjizi pohvala/pritužbi ili putem službenog Obrasca za prijavu prigovora/pritužbe na web stranici Zavoda. Web stranica Zavoda je www.zhmiz.hr .

3.3. Pohvale (usmeno ili pismeno iznošenje zadovoljstva)

Usmeno osoblju ili pismeno u knjigu pohvala/pritužbi koja je dostupna pacijentima u prostorijama uprave Zavoda te u ispostavama Zavoda.

Knjiga pohvala/pritužbi mora biti dostupna pacijentima u prostorijama uprave Zavoda te u ispostavama Zavoda.
Evidencija o podnesenim prigovorima/pritužbama čuva se u arhivi Povjerenstva za kvalitetu.

4.Postupak sa zaprimljenom pritužbom/prigovorom

1. Ravnatelj mora biti informiran/a o zaprimljenom prigovoru/pritužbi/pohvali od strane djelatnika, voditelja ili same osobe koja ulaže pritužbu ili pohvalu.

2. Ravnatelj će po zaprimljenoj prijavi (ukoliko se radi o prigovoru/pritužbi) odmah uputiti povjerenstvu za kvalitetu da istražiti problem koji ukazuje na prigovor/pritužbu u roku od 8 dana.

3. Povjerenstvo za kvalitetu nakon analize pismene žalbe i očitovanja osoba na koje se prigovor/pritužba odnosi, u najkraćem roku će proslijediti mišljenje zamjeniku ravnatelja i Ravnatelju Zavoda.

4. U roku od 8 dana Ravnatelj Zavoda dužan je pismeno odgovoriti podnositelju prigovora/pritužbe.

5. Ako se pritužba, odnosno prigovor ne riješi, preispitivanje nije dovršeno, Ravnatelj bi trebao odgovoriti da još uvijek radi na rješavanju, te bi trebao navesti da slijedi drugi pisani odgovor unutar određenog vremenskog roka (ovisno o radnjama koje Zavod može poduzeti, a najviše 15 dana).

5. Odgovornosti i ovlaštenja

1. Svakih 6 mjeseci Povjerenstvo za kvalitetu sačinjava izvješće o prigovorima/pritužbama/pohvalama, o poduzetim aktivnostima u rješavanju prigovora/pritužbi/pohvala koje se dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor.

2. Godišnje izvješće o podnesenim prigovorima/pritužbama/pohvalama Povjerenstvo za kvalitetu dostavlja Ravnatelju.

3. Svi zaposlenici moraju biti informirani o Protokolu za postupanje prigovora/pritužbi/pohvala putem edukacije, oglasne ploče Zavoda te web stranice www.zhmiz.hr .

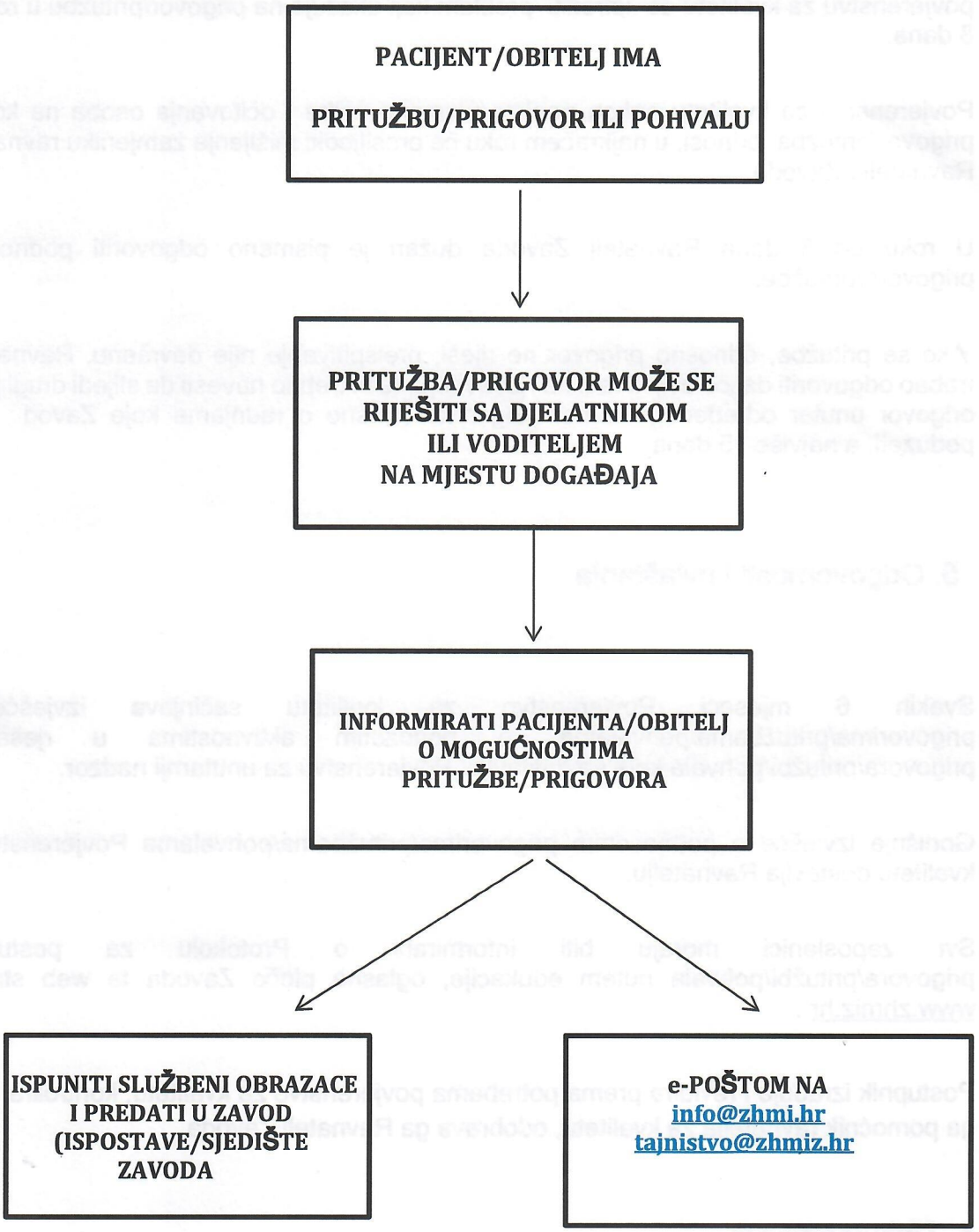
4. Postupnik izrađuje i revidira prema potrebama povjerenstvo za kvalitetu, kontrolira ga pomoćnik ravnatelja za kvalitetu, odobrava ga Ravnatelj Zavoda.

6. 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)

7.Put podnošenja prigovora ili pritužbe



Obrasci

8. Obrazac za prijavu pritužbe

Prigovor/Pritužbu/Pohvalu podnosi : pacijent osobno ☐ obitelj ☐ skrbnik ☐	
Ime i prezime pacijenta, godina rođenja: _____	**Ime i prezime podnositelja pritužbe:** _____
Podaci za daljnji kontakt s podnositeljem pritužbe Adresa (ulica i broj, mjesto i poštanski broj): _____ Broj telefona/mobitela:_____e-mail: _____	
Datum, vrijeme i mjesto događaja (Ispostava)/Kratki opis događaja/ na što se odnosi prigovor/pritužba/pohvala: **Datum, vrijeme i mjesto događaja (Ispostava) :** _____ _____ _____ _____ _____	

_____

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

Datum podnošenja pritužbe/prigovora/pohvale:_____

Potpis podnositelja pritužbe/prigovora/pohvale: _____

Napomena: Osoba koja je ispunila obrazac može ga ubaciti u kutiju, koji se nalazi u ispostavama/ sjedištu Zavoda ili će ispuniti formu obrasca na web stranici Zavoda www.zhmiz.hr . Službeni pisani odgovor na pritužbu/pohvalu u roku od 8 dana dobiti će osoba koja je u potpunosti ispunila obrazac.

9. Prilozi

- Bijeli telefon (besplatni telefon Ministarstva zdravlja) 0800-7999

Ravnateljica

Gordana Antić dr.med.spec.