



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

**SOP 42
Verzija 6**

Datum: 27. 2. 2020
Stran: 1 od 7

1. NAMEN PROTOKOLA

Namen protokola prve obravnave kršitve pacientovih pravic in ukrepanja v primeru ustnih pobud in pripomb pacientov v Splošni bolnišnici Jesenice, je seznanitev pacientov, njihovih svojcev in zaposlenih z načinom prijave in obravnave kršitve pacientovih pravic, ter postopkov v primeru ustnih pobud in pripomb pacientov.

2. REFERENČNI DOKUMENTI

- Zakon o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08 s spremembami)
- OBR 61 – Obrazec – pisna zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic
- OBR 220 - Pisna privolitev za vpogled v zdravstveno dokumentacijo pacienta.

3. KRATICE

- PVK – Predstavnica vodstva za kakovost
- UPS – Upravno pravna služba

4. OPIS POTEKA

3.1. POSTOPEK NA 1. STOPNJI:

ZAHTEVA ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC V SPLOŠNI BOLNIŠNICI JESENICE

Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP, Uradni list RS, št. 15/2008 s spremembami, v nadaljevanju: zakon) določa pravice, ki jih ima pacient kot uporabnik zdravstvenih storitev pri vseh izvajalcih zdravstvene dejavnosti, postopke uveljavljanja teh pravic, kadar so te kršene, in s temi pravicami povezane dolžnosti. Namen zakona je omogočiti enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom ali drugim zdravstvenim delavcem ter zdravstvenim sodelavcem.

Pacient, ki meni, da so mu bile kršene pravice, določene s tem zakonom, ima pravico do prve obravnave kršitve pacientovih pravic pred pristojno osebo izvajalca zdravstvenih storitev na podlagi pacientove pisne ali ustne zahteve (v nadaljnjem besedilu: postopek z zahtevo za prvo obravnavo kršitve).

Uvedbo postopka lahko zahtevajo tudi ožji družinski člani ali bližnje osebe, če pacient s tem soglaša. Po pacientovi smrti lahko uvedbo postopka zahtevajo pacientovi ožji družinski člani.

Odgovoren: Pomočnik direktorja za področje ZN Samostojni svetovalec za pravne zadeve	Odobril: V. d. direktorja: prim. mag. Miran Rems
---	--



**PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE
PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V
PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB
PACIENTOV**

SOP 42
Verzija 6

Datum: 27. 2. 2020
Stran: 2 od 7

I. PRVA OBRAVNAVA KRŠITEV PACINETOVIH PRAVIC V SPLOŠNI BOLNIŠNICI JESENICE

SPROTNO REŠEVANJE NESPORAZUMOV IN SPOROV

Pacient/svojci lahko oddajo svoje pripombe, pohvale in pobude v nabiralnik za pripombe, pritožbe in pohvale, ki se nahajajo v urgentnem centru, v avli prvega, drugega, tretjega in četrtega nadstropja, v EITOS-u, na dnevnem oddelku in protibolečinski ambulanti, fizioterapiji, specialističnih ambulantah v I. nadstropju stavbe E in radiološkem oddelku. Te pripombe, pohvale in pobude spremlja predstavnica vodstva za kakovost (PVK). Nabiralnike pregleda 2 krat mesečno, zapise posreduje v vložišče, kjer jih strokovna sodelavka v UPS vpiše v e-delovodnik in skenira. Elektronsko verzijo prejme PVK, ki jo posreduje vodstvu in odgovornim osebam na katere se pripombe, pohvale in pritožbe nanašajo. Enkrat letno pripravi pisno poročilo o analizi vpisov, osebam ki so pustile kontaktne podatke pa odgovori na napisano.

V primeru, da pacient neposredno med zdravstveno obravnavo na oddelkih, enotah, službah ali ambulantah v Splošni bolnišnici Jesenice izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca, se poskusi nesporazum z dodatnimi pojasnili ali ukrepi odpraviti **takoj**.

Če pacient/svojci z dodatnimi pojasnili ali ukrepi niso zadovoljni, jih zdravstveni delavec oziroma zdravstveni sodelavec seznanj s pravico in postopkom vložitve-zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic. S tem se začne formalni pritožbeni postopek.

PRISTOJNA OSEBA za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v Splošni bolnišnici Jesenice je:

Marija Mežik Veber, dipl. m. s.

zaposlena na delovnem mestu namestnice pomočnice direktorja za področje zdravstvene nege in oskrbe

Tel. št. 04 586 83 12, GSM: 051 375 107, e- naslov: marija.mezik-veber@sb-je.si

URADNE URE

torek, četrtek: 9.00 -11.00

sreda: 13.00 -15.00

Marija Mežik Veber, dipl. m. s. je v Splošni bolnišnici Jesenice pristojna za sprejemanje in obravnavo ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC.

Če vloži pacient zahtevo zoper Marijo Mežik Veber, dipl. m. s., je pristojna oseba za konkretni primer direktor bolnišnice ali oseba, ki jo direktor določi za namestnika.



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

SOP 42
Verzija 6

Datum: 27. 2. 2020
Stran: 3 od 7

II. ROK ZA VLOŽITEV ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

1. **ZARADI NEUSTREZNEGA ODNOSA** zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko pacient vloži zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve.

2. **ZARADI DOMNEVNO NEUSTREZNEGA RAVNANJA** zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe lahko pacient vloži prvo zahtevo najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni obravnavi.

3. **V TREH (3) MESECIH PO PRETEKU ROKA** iz točke 1 in točke 2, če je pacient za kršitev zvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

III. VLOŽITEV USTNE ZAHTEVE NA ZAPISNIK

Pacient ustno zahtevo vloži pri pristojni osebi Splošne bolnišnice Jesenice ob torkih in četrtek od 9.00 do 11.00 ter ob sredo od 13.00 do 15.00, v drugem nadstropju E stavbe.

Ustno zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic se sprejme na zapisnik, ki mora poleg podpisa pacienta in pristojne osebe vsebovati najmanj:

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženi zdravstveni delavci oziroma zdravstveni sodelavci,
- podatke o morebitnih drugih udeleženi osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic in
- morebitni predlog za rešitev spora.

Pacient prejme izvod zapisnika vložene ustne zahteve.

IV. VLOŽITEV PISNE ZAHTEVE

Pisna zahteva, se vloži v vložišču Splošne bolnišnice Jesenice ali pošlje na elektronski naslov info@sb-je.si ali poštni naslov Splošna bolnišnica Jesenice, Cesta maršala Tita 112, 4270 Jesenice. Vložišče zahtevo vpiše v delovodnik in jo posreduje v obravnavo pristojni osebi. Če pacient vloži zahtevo pri drugemu zdravstvenemu delavcu oziroma zdravstvenemu sodelavcu, jo je ta dolžan nemudoma posredovati v vložišče.

Pisna zahteva mora vsebovati najmanj:

- podpis pacienta in pristojne osebe,



**PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE
PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V
PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB
PACIENTOV**

SOP 42
Verzija 6

Datum: 27. 2. 2020
Stran: 4 od 7

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženi zdravstvenih delavcih oziroma zdravstvenih sodelavcih,
- podatke o morebitnih drugih udeleženi osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic in
- morebitni predlog za rešitev spora.

Če zahteva vsebuje vse naštetih sestavine je **POPOLNA ZAHTEVA**.

Če iz pisne zahteve ni razvidno, kdo jo je vložil, ali če je zahteva žaljiva ali prepozna, se zahteve **NE OBRAVNAVA**. O tem se pripravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če so znani kontaktni podatki.

DOPOLNITEV ZAHTEVE:

Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, pristojna oseba pacienta pozove, da zahtevo v določenem roku dopolni. Če pacient zahteve v roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil. V pozivu za dopolnitev zahteve se pacienta opozori na pravne posledice, če zahteve ne bo dopolnil.

VPOGLED V ZDRAVSTVENO DOKUMENTACIJO PACIENTA:

Samo na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta lahko pristojna oseba vpogleda v zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev. Pacient oz. vlagatelj mora za ta namen podpisati privolitev na obrazcu izvajalca OBR 220 - Pisna privolitev za vpogled v zdravstveno dokumentacijo pacienta.

V. POSTOPEK PO VLOŽITVI ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve za obravnavo kršitve pacientovih pravic:

1. **ZAHTEVI V CELOTI UGODI**, pripravi pisni zaznamek, ki ga pošlje pacientu/vlagatelju.
2. **NAPOTI PACIENTA/VLAGATELJA NA PRISTOJNO PRAVNO ALI FIZIČNO OSEBO**, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih ta zakon ne ureja. Več o zastopniku pacientovih pravic za Gorenjsko regijo je dostopno na spletni strani Ministrstva za zdravje.
3. **POSTOPEK USTAVI**, če pacient/vlagatelj zahtevo umakne, pripravi pisni zaznamek, ki ga pošlje pacientu.
4. **PISNO POVABI PACIENTA/VLAGATELJA NA USTNO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC**

Od vložitve popolne prve zahteve do ustne obravnave kršitve pacientovih pravic ne sme preteči **več kot 15 dni**.



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

SOP 42
Verzija 6

Datum: 27. 2. 2020
Stran: 5 od 7

PRISOTNOST DRUGIH OSEB NA USTNI OBRAVNAVI KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC: Na obravnavo se lahko povabi tudi druge osebe, ki imajo znanja s področja obravnavane zadeve in bi lahko pomagale razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev, če pacient s tem soglaša.

V vabilu na ustno obravnavo se pacienta/vlagatelja opozori na pravne posledice neopravičenega izostanka z obravnave.

VI. IZOSTANEK PACIENTA

1. POOBLASTILO ZASTOPNIKU ALI POOBLAŠČENCU

Če se pacient/vlagatelj ustne obravnave kršitve pacientovih pravic ne more udeležiti, lahko za sodelovanje v obravnavi pooblasti zastopnika pacientovih pravic ali drugo osebo oziroma predlaga, naj se zahteva reši brez njegove navzočnosti.

2. NEUPRAVIČEN IZOSTANEK

Če pacient/vlagatelj svojega izostanka, do začetka obravnave ne opraviči, pristojna oseba postopek ustavi s pisnim zaznamkom, ki ga pošlje pacientu/vlagatelju.

3. OPRAVIČENI RAZLOGI ZA IZOSTANEK

Če pacient iz opravičenih razlogov svojega izostanka ni mogel opravičiti, lahko to stori **v treh dneh** od prenehanja vzroka, zaradi katerega se pacient ni mogel udeležiti ustne obravnave, vendar najkasneje v **30 dneh** od dneva ustne obravnave.

VII. USTNA OBRAVNAVA

Pristojna oseba na ustni obravnavi lahko opravi:

- pogovor s pacientom/vlagateljem;
- pogovor z udeležnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugimi zdravstvenimi delavci oziroma zdravstvenimi sodelavci, ki lahko pojasnili okoliščine obravnavane kršitve;
- pogovor z drugimi strokovnjaki, ki imajo znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagali razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev oz rešitev spora.
- pregled dokumentacije (zdravstvene ali druge dokumentacije).

O poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi, ki so na ustni obravnavi sodelovali. Pacient prejme izvod podpisanega zapisnika takoj.

VIII. DOGOVOR O NAČINU REŠITVE SPORA



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

**SOP 42
Verzija 6**

Datum: 27. 2. 2020
Stran: 6 od 7

Na ustni obravnavi lahko pristojna oseba s pacientom sklene dogovor o načinu rešitve spora. Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pacient/vlagatelj in pristojna oseba. Dogovor o načinu rešitve spora se lahko sklene kot:

- ustno ali pisno opravičilo,
- povračilo nepotrebnih stroškov ali druge škode v vrednosti do 300 eurov,
- pridobitev drugega mnenja,
- ponovitev, dopolnitev ali poprava zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno,
- predlog uvedbe internega ali zunanega strokovnega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v zdravstvu,
- predlog uvedbe postopka ugotavljanja obravnavane kršitve varstva osebnih podatkov.

Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika.

Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen, se to navede v zapisniku. Pristojna oseba v tem primeru pacienta/vlagatelja pouči o možnosti vložitve zahteve za obravnavo kršitve pacientovih pravic **pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic**.

IX. OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Pristojna oseba mora z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic, seznaniti najbližjega zastopnika **v 15 dneh** po koncu postopka, razen kadar je zastopnik v postopku sodeloval kot pacientov/vlagatelj pooblaščenec.


X. HRAMBA DOKUMENTACIJE

Zapisniki in morebitno drugo gradivo, ki je nastalo v postopku z zahtevo prve obravnave kršenja pacientovih pravic, se hrani v zbirki, ki je ločena od zdravstvene dokumentacije posameznih pacientov, skladno z določbami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

Dokumentarno gradivo se hrani **pet(5) let**.

XI. VODENJE EVIDENCE

Pristojna oseba o vloženi zahtevki vodi evidenco, ki vsebuje podatke o pacientu/vlagatelju, o datumu vložitve zahteve, o kršeni pacientovi pravici, datumu zaključka postopka in o dogovorjenem načinu rešitve spora. Pristojna oseba je dolžna sproti obveščati vodstvo zavoda o realizaciji dogovorjenih načinov rešitve sporov.

	PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV	SOP 42 Verzija 6
		Datum: 27. 2. 2020 Stran: 7 od 7

3.2. Ukrepi pri nastanku nesporazumov, pripomb in pobud s strani pacienta/svojcev

- Vse ustne pripombe in pobude sprejema in spremlja pooblaščen oseba za prvo prijavo kršitve pacientovih pravic. Telefonske pripombe in predloge pooblaščen oseba evidentira, natančno zapiše vse pomembne informacije, ki jih posreduje pacient/svojec. Na osnovi pridobljenih podatkov načrtuje ukrepe.
- Predstavnica vodstva za kakovost vrši nadzor nad zapisi pacientov/svojcev v pripombah, pritožbah in pohvalah in pripravi analizo le teh ter jih posreduje odgovornih osebam v zavodu. Analizo podatkov izvede enkrat letno. Na osnovi pridobljenih podatkov načrtuje ukrepe. Osebam, ki so pustile kontaktne podatke v pripombah, pritožbah in pohvalah se pisno odgovori v 15 dneh po njegovem prejemu, če je iz dopisa razvidno osebno ime in naslov pošiljatelja.

4. Spremembe

Protokol je dopolnjen v vseh točkah.