

POSTUPAK PODNOŠENJA PRITUŽBI I PRIGOVORA NA RAD ZDRAVSTVENIH RADNIKA U ZAVODU ZA JAVNO ZDRAVSTVO KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE

Naša ustanova izradila je i primjenjuje postupak za pritužbe (pisano izraženo nezadovoljstvo) i prigovore (usmeno izraženo nezadovoljstvo) na rad zdravstvenih radnika u skladu s politikom Zavoda za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije.

Navedeni postupak se primjenjuje radi neprekidnog unaprjeđenja kvalitete zdravstvene zaštite i smanjenja rizika za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi.

1. Podnošenje pritužbe/prigovora

Pritužbe se podnose pisanim putem na za to predviđenom obrascu (Obrazac za pritužbu), koji se može preuzeti u prostorima

- Higijensko-epidemiološkog odjela
- Odjela za kliničku mikrobiologiju
- Odjela za školsku medicinu
- Odjela za socijalnu medicinu i javno zdravstvo
- Odjela za zdravstvenu ekologiju
- te na web stranici Zavoda www.zzjkzz.hr.

U potpunosti ispunjen i potpisan obrazac dostavlja se Pomoćniku ravnatelja za kvalitetu osobno, poštom na adresu I. G. Kovačića 1, 49250 Zlatar ili na e-mail: pisarnica@zzjkzz.hr

Ukoliko je osoba maloljetna pritužbu/prigovor upućuje roditelj/skrbnik.

Ostale mogućnosti podnošenja pritužbi/prigovora:

- Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata pri ministarstvu nadležnom za zdravstvo
- Sve pritužbe na rad zdravstvenih radnika ili bilo koju pritužbu vezanu uz ostvarivanje prava iz područja zdravstvene zaštite možete javiti na besplatni "Bijeli telefon" Ministarstva zdravstva 0800-7999
- Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Krapinsko-zagorskoj županiji.

2. Postupak po primitku pritužbe/prigovora

Kad osoba podnosi pritužbu putem obrasca za pritužbe pismenim putem:

- Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zadužuje Voditelja Odjela na koji se pritužba odnosi da detaljno istraži okolnosti iz pritužbe, prikupi sva potrebna očitovanja i ukoliko je moguće, odmah ukloni eventualne nepravilnosti.

Kada pacijent podnosi prigovor usmeno ili osobno predaje pismenu pritužbu:

- osoba koja razgovara s podnositeljem prigovora dužna je predstaviti se, osigurati adekvatan prostor i dovoljno vremena, te dopustiti pacijentu da iznese sve svoje primjedbe.
- primjedbe se bilježe na standardizirani obrazac za podnošenje pritužbi/prigovora
- po završetku razgovora, podnositelja se obavještava o postupcima koji će se poduzeti i vremenskom roku za davanje povratne informacije.

3. Odgovor na pritužbu/prigovor

Nakon zaprimanja pritužbe/prigovora, njene analize, kao i svih okolnosti pritužbe/prigovora, podnositelja pritužbe/prigovora se obavještava o rješenju pritužbe u roku od 8 dana od zaprimanja pritužbe/prigovora. Ukoliko je zbog objektivnih razloga potrebno više vremena za donošenje rješenja, podnositelju se šalje pisana obavijest o tijeku postupka, a odgovor se šalje kada se završe sve potrebne radnje. Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu sastavlja pisani odgovor i predlaže preventivno-popravne radnje.

4. Čuvanje dokumentacije i izvješća

Svaki zaprimljen i obrađen dokument vezan za pritužbu/prigovor čuva se u Jedinici za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite i dodjeljuje mu se jedinstveni broj. Pri navedenoj jedinici vodi se i registar pritužbi.

Svaki 6 mjeseci Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite sačinjava izvješće o pritužbama/prigovorima, o poduzetim aktivnostima u rješavanju pritužbi/prigovora koje se dostavlja Povjerenstvu za kvalitetu i Povjerenstvu za unutarnji nadzor.

Godišnje izvješće o podnesenim pritužbama/prigovorima Povjerenstvo za kvalitetu dostavlja ravnatelju.

5. Pritužbe zaposlenika

Zaposlenici Zavoda za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije na isti način mogu podnijeti prigovor/pritužbu ako su narušena njihova prava od strane pacijenata.

6. Informiranje zaposlenika

Svi zaposlenici moraju biti informirani o Postupku za podnošenje pritužbe ili prigovora na rad zdravstvenih radnika u Zavodu za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije.