



FJK/2014-900/23.

SZ26

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

VÁCI JÁVORSZKY ÖDÖN KÓRHÁZ				
Dokumentum cím	Panaszkezelési szabályzat		Azonosító	SZ26
Verziószám	3	Verzió dátuma	2023.11.07.	Oldalak száma 5
Készítette/módosította	Vass Csilla mb. minőségügyi vezető			
Ellenőrizte	Dr. Király Edit ápolási igazgató			
Ellenőrizte	Dr. Szalai Katalin orvosigazgató			
Jóváhagyta	Dr. Urbán Edina főigazgató főorvos			

Módosítás		
Dátuma	Verziószáma	Helye a szabályozásban
2018.03.27.	1	Új szabályozó dokumentum
2022.08.26.	2	Teljesen átdolgozott dokumentum
2023.11.07.	3	2.1, 3, 5.1.2, 5.1.4, 5.1.7, 5.2.2, 5.2.3, 5.5.4, 5.5.5, 5.5.6



- 1 A szabályzat célja:**

Elsődleges cél, hogy a betegek ellátása során felmerülő panaszok - amennyiben a kezelő osztály, egység keretén belül nem orvosolhatók - szabályozottan, egységesen kezelve és időben kerüljenek kivizsgálásra. További cél, hogy a beérkezett panaszok, bejelentések elemzése megtörténjen, és intézkedések szülessenek a hasonló események elkerülésére, az érintettek megfelelő tájékoztatása mellett.
- 2 Alkalmazási terület:**
 - 2.1 A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Váci Jávorszky Ödön Kórház (továbbiakban: Kórház) valamennyi dolgozójára – a foglalkoztatás jellegétől és formájától függetlenül – és valamennyi szervezeti egységére.
 - 2.2 A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Kórházba beérkező valamennyi panaszra, kárigényt tartalmazó panaszra, közérdekű bejelentésre.
 - 2.3 Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más fórumhoz (pl. betegjogi képviselő), illetve a Kórház fenntartójához (Országos Kórházi Főigazgatóság) forduljon.
- 3 Hivatkozások:**
 - 3.1 Külső hivatkozások
 - 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
 - 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
 - 1991. évi XI. törvény az egészségügyi hatósági és igazgatási tevékenységről
 - 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
 - 3.2 Belső hivatkozások
 - SZ46 Iratkezelési szabályzat
- 4 Meghatározások:**
 - 4.1 **Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
 - 4.2 **Kárigény:** olyan a Kórházhoz szóban vagy írásban benyújtott kérelem, mely a Kórház működésével, feladatellátásával kapcsolatos érdeksérelem megszüntetése mellett pénzbeli kifizetésére is irányul.
 - 4.3 **Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- 5 A szabályzat tartalma:**
 - 5.1 A panasz kivizsgálás menete
 - 5.1.1 A panasz kivizsgálás a kórház orvos- és ápolási igazgatójának hatáskörébe tartozik, amelynek jogát távollétében az orvosigazgató helyettes, illetve az ápolási igazgatóhelyettes gyakorolja.



- 5.1.2 A panaszt előterjesztő személy kérheti, hogy a kórházzal szembeni, egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a szabályzat szerinti eljárás keretében vizsgálják ki. Ebben az esetben a panaszt írásban kell benyújtani. Amennyiben a beteg, hozzátartozó, látogató vagy más személy szóban tesz panaszt valamelyik betegellátó egységben, és kinyilvánítja a panasz kivizsgálására vonatkozó szándékát, a panaszt fogadó dolgozó a panaszost a főigazgatói titkárságra irányítja, ahol a panaszos írásban rögzítheti a panaszát (F-198 Panaszbejelentő formanyomtatványon). Ezután a főigazgatói titkárság az érintett igazgatóhoz továbbítja a panaszt, majd megkezdődik a kivizsgálás.
- 5.1.3 Az írásban (elektronikusan, postai úton, helyszínen felvett) benyújtott panasz a Kórház iratkezelési szabályai szerint iktatásra kerül.
- 5.1.4 A panasz kivizsgálásának eredményéről 30 napon belül tájékoztatni kell a panaszost. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- 5.1.5 A betegjogi képviselőn keresztül beérkező panaszok kivizsgálásának és megválaszolásának rendje megegyezik az általános eljárási szabályokkal, azzal a kitételrel, hogy a belső vizsgálat eredményéről a panaszoson kívül a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- 5.1.6 Benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az orvos- és ápolási igazgató szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon, vagy írásban értesítenek. A meghallgatást jegyzőkönyvezi.
- 5.1.7 Ha a panasz tárgya olyan dolgozót érint, aki felett nem a panaszvizsgáló orvos- illetve ápolási igazgató gyakorolja a szakmai felügyeletet, az orvos- illetve ápolási igazgató határidő meghatározásával a kivizsgálást átadja a szakmai felügyelet gyakorlójának, aki a megjelölt határidő alatt kivizsgálja a panaszbejelentést és erre vonatkozóan írásbeli feljegyzést ad át az orvos- illetve ápolási igazgatónak.
- 5.1.8 A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel az orvos- vagy ápolási igazgató ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében.
- 5.1.9 Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során munkajog, fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az orvos- vagy az ápolási igazgató kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását, illetve kezdeményezhetik azt a munkáltatói jogkör gyakorlójánál.
- 5.1.10 Ha a beérkezett panasz kivizsgálására nem a Kórház jogosult, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez kell áttenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.
- 5.1.11 Amennyiben a panasz kárigényt is magában foglal, a panasz-, illetve kárigény kivizsgálása főigazgatói hatáskörbe kerül. A pénzügyi kihatással járó bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos intézeti álláspont kialakítása a Kórház jogi képviselőjének bevonásával történik.
- 5.2 A panaszkezelés kommunikációja:
- 5.2.1 A Panaszkezelési szabályzat aktuális verziója betegeink számára hozzáférhető a Kórház honlapján, valamint a belső kommunikációs felületen is elérhető (Intranet).
- 5.2.2 A panaszkezeléssel kapcsolatosan az új dolgozók belépéskor a minőségügyi rendszer ismertetése kapcsán oktatásban részesülnek.
- 5.2.3 A szabályzat változtatása esetén az érintett dolgozók/szervezeti egységek tájékoztatása főigazgatói körlevélben történik. A módosítások megismerését a



- dolgozók az F-794 Dokumentumismertető formanyomtatványon aláírásukkal igazolják.
- 5.2.4 A panasz által érintett munkatársakat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell az őket érintő bejelentésről, illetve a lefolytatott vizsgálat eredményéről. Az esetlegesen meghozott javító intézkedésekről is visszajelzést kapnak.
- 5.3 A panaszok kezelésének minőségügyi vonatkozásai
- 5.3.1 A panaszok kezelésében érintett munkatársak a nyílt és megoldáskereső kommunikációra törekszenek.
- 5.3.2 Amennyiben szükség van a panasz mélyebb elemzésére, a háttérben meghúzódó okok feltárására, a vizsgálatba a minőségügyi vezető is bevonásra kerül, aki a megfelelő eszköztárat felhasználva, szükség esetén szakmai munkacsoportot alakítva, elvégzi az oki kutatást.
- 5.3.3 A panaszok kivizsgálása során meghozott javító intézkedéseket, valamint a panaszelemzések alapján levont tanulságokat a Kórház felhasználja a továbbiakban működési folyamatainak szabályozásánál, a folyamatok fejlesztésénél.
- 5.4 A panaszvizsgálás befejezése:
- 5.4.1 A panaszbejelentés kivizsgálását követően a panaszügyet írásbeli formában kell lezárni, és erről a panaszost is írásban kell értesíteni.
A levélben rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedés, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.
A panaszos részére térítvevényes levél, illetve elektronikus levél formájában kerül postázásra a panaszvizsgálást befejező értesítés.
- 5.4.2 A panaszügy kivizsgálása során keletkezett irattanyagot irattározni kell, és legalább 5 évig meg kell őrizni.
- 5.5 Közérdekű bejelentésekre vonatkozó rendelkezések, adatvédelem
- 5.5.1 A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, *valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben* foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- 5.5.2 Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.
- 5.5.3 A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető.
A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.
Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.
- 5.5.4 A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, és



- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.
- Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.
- 5.5.5 A közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. *A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.*
- 5.5.6 A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.
- Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- 5.5.7 A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 5.1-5.4 pontjában foglaltak az irányadók.
- 5.5.8 A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult. A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

6 Mellékletek:
6.1 Nem alkalmazható

7 Kapcsolódó formanyomtatványok, feljegyzések:
7.1 F-198 Panaszbejelentő