



VJK-ALT/374-1/26.

## SZ26

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

VÁCI JÁVORSZKY ÖDÖN KÓRHÁZ			
<b>Dokumentum cím</b>	Panaszkezelési szabályzat		<b>Azonosító</b> SZ26
<b>Verziószám</b>	5	<b>Verzió dátuma</b>	2026.02.23.
		<b>Oldalak száma</b>	6
<b>Készítette/módosította</b>	Vass Csilla minőségügyi vezető		<i>cs</i>
<b>Ellenőrizte</b>	Dr. Király Edit ápolási igazgató		<i>edit</i>
<b>Ellenőrizte</b>	Dr. Szalai Katalin orvosigazgató		<i>szalai</i>
<b>Jóváhagyta</b>	Dr. Urbán Edina főigazgató főorvos		<i>urbán</i>

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
2025.02.03.	4	5.1, 5.2, 5.4, 5.6, 5.7
2026.02.23.	5	5.1.1, 5.1.2, 5.1.4, 5.2.2, 5.4.3



## 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) vagy más illetékes hatósághoz 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
  - 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 3.2 Belső hivatkozások
  - MF01 Minőségbiztosítás és minőségfejlesztés
  - SZ46 Iratkezelési szabályzat
  - SZ06 Adatvédelmi és adatbiztonsági 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, határidők:
  - 5.1.1 *A panaszok belső kivizsgálása a főigazgató megbízása alapján a szakági igazgatók, valamint a szervezeti egységek vezetőinek hatáskörébe tartozik, a főigazgatói és*



*szakági titkárságok koordinálása mellett. A kivizsgálás eredményének kiadása a panaszos felé főigazgatói jogkör.*

- 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 a főigazgatói titkárság felé (postai úton vagy elektronikus levélben, vagy helyben az F-198 Panaszbejelentő formanyomtatványon).
- 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). *Járóbeteg Panaszbejelentő nyomtatványt a Betegfelvételi Irodában is igényelhetnek.*
- 5.1.3 Az írásban (elektronikusan, postai úton, helyszínen felvett) benyújtott panasz a Kórház iratkezelési szabályai szerint a főigazgatói titkárságon iktatásra kerül.
- 5.1.4 A főigazgató a hozzá beérkező panasz kézhezvételét követően megbízza a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjét a belső vizsgálat lefolytatásával a szakági (orvosi, ápolási, gazdasági) igazgatók közvetítésével. A vizsgálatot a szervezeti egység vezetőjének a panaszban érintett dolgozók bevonásával 10 napon belül el kell végeznie. A vizsgálatról a vezető aláírással ellátott írásos összefoglaló jelentést készít, amit 14 napon belül eljuttat a szakági igazgatói titkárságra. Mindkét határnap a panasz kézhezvételétől számítandó.
- A szakági igazgató a hozzá eljuttatott vizsgálati eredményt áttekinti, és továbbítja a főigazgatói titkárságra. Ha a szakági igazgató szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon, vagy írásban értesítenek, valamint a panaszban érintett dolgozókat. A meghallgatást jegyzőkönyvezi.*
- A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel a főigazgató ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében.
- Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, a szakági igazgatók kezdeményezhetik a fegyelmi eljárás lefolytatását, illetve kezdeményezhetik azt a munkáltatói jogkör gyakorlójánál.
- 5.1.5 A betegjogi képviselőkön 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 A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz kézhezvételétől számított 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.
- 5.1.7 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.
- 5.1.8 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 panaszvizsgálás befejezése:
- 5.2.1 A panaszbejelentés kivizsgálását követően a panaszügyet írásbeli formában kell lezárni, és erről a panaszost 30 napon belül 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 panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatát követő írásbeli válasz kiadásának joga a főigazgatóé, aki esetenként ezt átruházhatja az orvos- illetve ápolási igazgatóra.  
A panaszos részére térítvevényes levél vagy elektronikus levél formájában kerül kiküldésre a panaszvizsgálást befejező értesítés.
- 5.2.2 A panaszügy kivizsgálása során keletkezett iratanyagot *a főigazgatói titkárságon* irattározni kell, és legalább 5 évig meg kell őrizni.
- 5.3 A panaszkezelés kommunikációja:
- 5.3.1 A Panaszkezelési szabályzat aktuális verziója betegeink számára hozzáférhető a Kórház honlapján, valamint a belső kommunikációs felületen is elérhető (Intranet).
- 5.3.2 A panaszkezeléssel kapcsolatosan az új dolgozók belépéskor a minőségügyi rendszer ismertetése kapcsán oktatásban részesülnek.
- 5.3.3 A szabályzat változtatása esetén az érintett dolgozók/szervezeti egységek tájékoztatása főigazgatói körlevélben történik.
- 5.3.4 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.
- 5.4 A panaszok kezelésének minőségügyi vonatkozásai
- 5.4.1 A panaszok kezelésében érintett munkatársak a nyílt és megoldáskereső kommunikációra törekszenek.
- 5.4.2 Amennyiben szükség van a panasz mélyebb elemzésére, a háttérben meghúzódó okok feltárására, a vizsgálatba a minőségügyi vezető is bevonásra kerül, aki - szükség esetén szakmai munkacsoportot alakítva - elvégzi az oki kutatást.
- 5.4.3 A minőségügyi rendszer éves vezetői átvizsgálási értekezletére a szakági igazgatók összefoglaló beszámolót készítenek az adott évben előfordult betegpanaszokról. *(A kivizsgált betegpanaszok irattári anyagai az iktató programból kiszűrhetők.)*  
A panaszok kivizsgálása során meghozott javító intézkedéseket, valamint a panaszelemzések alapján levont tanulságokat a Kórház felhasználja a továbbiakban működési folyamatainak szabályozásánál, a folyamatok fejlesztésénél.
- 5.5 Közérdekű bejelentésekre vonatkozó rendelkezések
- 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
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
  - 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 jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
  - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
  - az okozott sérelem orvoslásáról és
  - 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.
- 5.6 A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének adatvédelmi vonatkozásai
- 5.6.1 A panaszbejelentésben érintettek személyes adatainak kezelése a Kórház Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata rendelkezéseinek megfelelően történik (a folyamat leírását a szabályzat 2. melléklete tartalmazza).
- 5.6.2 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.

- 5.7 Jelen szabályzat készítéséért, az abban foglalt tevékenységek végzéséért, oktatásáért, ellenőrzéséért felelős személyek és szervezeti egységek:

<b>Felelősségi kör</b>	<b>Felelős személy</b>
A szabályzat készítője/karbantartója	Minőségirányítási vezető
A szabályzat alkalmazója (személyek, szervezeti egységek)	A Kórház minden dolgozója, különös tekintettel a szakági igazgatókra, titkárságokra, osztályvezető főorvosokra, főápolókra
A Szabályzat oktatása (ki és milyen időközönként)	Minőségirányítási vezető a szabályzat releváns változtatásakor
A szabályozott tevékenység (klinikai) audit alkalmával történő felülvizsgálata	Minőségirányítási vezető

## 6 Mellékletek:

- 6.1 Nem alkalmazható

## 7 Kapcsolódó formanyomtatványok, feljegyzések:

<b>Azonosító</b>	<b>Megnevezés</b>	<b>Megőrzési idő</b>	<b>Megőrzésért felelős</b>
F-198	Panaszbejelentő	5 év	Kórház