

	Јавна здравствена установа Болница „Свети Врачеви“ Бијељина Српске војске 53			ПР-10-015
<i>Рјешавање приговора, притужби и похвала корисника</i>				
Страна 1 од 5	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број
	8	2023-07-26	Прим. др Нела Митровић помоћник директора	Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1 Предмет процедуре

Процедуром се описују активности, надлежности и записи који настају у процесу рјешавања притужби, приговора и похвала у ЈЗУ Болници „Свети Врачеви“ Бијељина (у даљем тексту Болница).

1.2 Подручје примјене

Ова процедура се примјењује у свим организационим јединицама Болнице.

1.3 Надлежности за примјену

За примјену ове процедуре надлежан је директор и помоћник директора Болнице.

1.4 Искључења

- Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1 Референтни документи

- Закон о здравственој заштити.
- Закон о здравственом осигурању.
- Закон о раду.
- Правилник о заштити права осигураних лица.
- Правилник о дисциплинској и материјалној одговорности.
- Стандарди за сертификацију и акредитацију болница.
- Правилник о кућном реду.

За сва наведена документа користе се важећа издања.

2.2 Остали документи

- ПР-10-012: Поступак спровођења корективних мјера.
- ПР-10-004: Поступак преиспитивања система менаџмента.

За сва наведена документа користе се важећа издања.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1 Термини

Приговор: формално исказан писани израз незадовољства именованог корисника услуга, или члана његове породице, на који установа мора дати писани одговор. Приговор може бити поднесен због ускраћивања здравствене заштите, начина пружања здравствене услуге, односа или поступка радника установе, или због тога што су права корисника услуге ускраћена или легитимна очекивања и потребе неиспуњени. Директор у року од 15 дана од дана подношења приговора, утврђује све битне чињенице на основу којих доноси коначну одлуку.

Притужба: израз незадовољства корисника услуга, исказан неформално усменим путем, на који установа није дужна дати писани одговор. Рјешавање проблематике из притужби у надлежности је Комисије за заштиту права пацијената.

Болница Бијељина	Страна 2 од 5	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		8	2023-07-26	

Похвала: јавно исказивање задовољства чијим дјелом или поступком; јавно истицање вриједности чијег поступка или дјела; јавно одобравање (усмена похвала; писмена похвала; вриједан похвале; заслужује похвалу).

Комисија: комисија за заштиту права пацијената, формирана је рјешењем директора Болнице.

3.2 Скраћенице

- Нема.

4. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

4.1 Опште

При пружању здравствене заштите, здравствени радници, здравствени сарадници и остали запослени радници Болнице дужни су да се придржавају начела једнакости. Запослени радник Болнице мора да поштује личност и достојанство грађана и осигурава његова права која му припадају на основу *Закона о здравственој заштити* и *Закона о здравственом осигурању*. Без обзира на то, корисник услуга Болнице може сматрати да су нека његова права ускраћена, или може бити незадовољан пруженом услугом, у цјелини или дјелимично. У погледу остваривања права корисника услуга на подношење приговора, притужби и похвала, запослени радници установе ће поступати у складу са Законом о здравственој заштити, овом процедуром, уговором установе с Фондом здравственог осигурања Републике Српске и Правилником о кућном реду Болнице.

4.2 Информисање корисника о праву на подношење приговора, притужби и похвала

Приговори, притужбе и похвале могу бити поднешени због ускраћивања здравствене заштите, начина или квалитета пружања здравствене услуге, односа или поступка радника установе, због тога што су права корисника здравствене услуге ускраћена или због тога што су његова легитимна очекивања и потребе неиспуњени. Корисник здравствених услуга може поднијети приговор у року од осам дана од дана учињене повреде права пацијента. У сврху информисања корисника о њиховом праву на подношење приговора, притужби и похвала, у Болници се предузимају следеће активности:

- на огласне табле у свим службама Болнице главна сестра / техничар Болнице поставља информацију с изводом из ове процедуре, којом се корисници услуга подстичу да изнесу своја мишљења, сугестије, приговоре / притужбе и похвале на рад радика Болнице,
- у свим улазним холовима Болнице и у свим организационим јединицама, на приступачном и видном мјесту, постављено је сандуче за приговоре / похвале, а изнад сваког сандучета налази се обавјештење следећег садржаја:

Поштовани корисници услуга,

Уколико сматрате да су повријеђена или ускраћена Ваша права из области здравствене заштите, имате могућност приговора попуњавањем обрасца за приговор, који ћете попуњен оставити у ово сандуче.

Образац можете искористити и како бисте упутили похвалу за пружену услугу, похвалу за радника или раднике службе / болнице. Такође, можете дати и своје сугестије или приједлоге за унапређење процеса рада.

Сандуче се отвара једном мјесечно. Наш одговор очекујте у року од 30 дана од дана отварања сандучета. Ако одговор желите добити брже, писану приговор / похвалу можете предати на Протокол болнице. Приговор / похвалу можете послати и путем електронске поште, на адресу: uprava@bolnicabijeljina.com

У случају анонимних приговора нећемо бити у могућности да вам доставимо одговор, али ће бити размотрени у циљу побољшања наше услуге.

Болница Бијељина	Страна 3 од 5	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		8	2023-07-26	

Руководство ЈЗУ Болница „Свети Врачеви“ Бијељина

4.3 Начин изражавања незадовољства корисника здравствених услуга

Корисници услуга имају могућност да своје незадовољство искажу у виду:

- убацивањем обрасца ОБ-10-209: *Образац за приговор / притужбу / похвалу* у сандуче које је постављено у свим организационим јединицама Болнице, а уз које су континуирано доступне копије образаца,
- формалном предајом потписаног приговора на протокол Болнице,
- упућивањем приговора / похвале на званични е - mail (електронска пошта) Болнице,
- упућивањем формалног приговора поштом,
- упућивање приговора / похвале на службени факс Болнице.

4.3.1 Приговори који се односе на испитивања

Приговор који се односи на испитивање или на резултате испитивања, има право да упути наручилац испитивања и корисник испитивања (или његов заступник). Приговори се примају у писаном облику. Уколико се подносилац приговора обрати усмено, упућује се на формирање писаног приговора.

4.4 Пријем и евидентирање приговора, притужби и похвала корисника услуга

4.4.1 Поступак са усменом притужбом корисника услуга

Усмена притужба израз је директно и непосредно изреченог незадовољства корисника услуге, примају се и рјешавају на лицу мјеста. Радник или радници Болнице, којим је саопштена притужба, уколико могу, на њу одговарају одмах и без званичног спровођења поступка истраживања. Укључени радници установе дужни су кориснику услуге дати задовољавајући одговор, а затим о томе обавијестити свог непосредног руководиоца. Ако укључени радник није у могућности дати задовољавајући одговор кориснику услуга, упућује га на свог непосредног руководиоца.

Приликом контакта с подносиоцем усмене притужбе, укључени радник Болнице му мора дати могућност да слободно изрази своје мишљење, а да при томе не осјети да је спријечен да формално поднесе приговор. Уколико радник Болнице примијети да је корисник услуга остао незадовољан и након одговора на поднесену усмену притужбу, дужан је да га обавијести о праву и начину подношења писаног приговора.

4.4.2 Поступање са приговорима / похвалама из сандучета

Образац за подношење приговора / похвала ОБ-10-209: *Образац за приговор / притужбу / похвалу* доступан је у свакој организационој јединици. Сандуче за приговоре / похвале отварају минимално два члана Комисије једном мјесечно. Сви приговори из сандучета исти дан се евидентирају у образац ОБ-10-210: *Регистар приговора / притужби*.

Похвале корисника услуга и остале садржаје из сандучета члан Комисије доставља руководиоцима организационих јединица, који су дужни при преузимању истих потписати образац ОБ-10-424: *Записник о примопредаји похвала руководиоцима организационих јединица*. Руководилац организационе јединице има обавезу да упозна запослене о заprimљеним похвалама“.

4.4.3 Евидентирање приговора / похвале корисника услуга

Један од чланова комисије води ОБ-10-210: *Регистар приговора / притужби*, у који евидентира број, датум подношења приговора / притужбе, име и презиме подносиоца са адресом становања и телефонским бројем, назив службе или појединца на кога се *приговор / притужба* односи. У ОБ-10-210, се уписују :

- писани приговори корисника услуга поднесени путем сандучета,

Болница Бијељина	Страна 4 од 5	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		8	2023-07-26	

- писане приговоре корисника поднешене путем протокола установе, и
- приговоре пристигле на званични е - mail (електронска пошта), Болнице, поштом или на службени факс Болнице.

Када се приговор подноси директно на протокол Болнице, оригинал остаје код пословног секретара, а протоколисана копија се враћа подносиоцу приговора.

4.5 Поступак рјешавања писаних приговора и притужби корисника услуга

За разматрање евидентираних притужби, директор је рјешењем именовао Комисију за заштиту права пацијената. Комисију чине шест чланова који се бирају од медицинских и немедицинских радника Болнице. Комисија има обавезу једном мјесечно да разматра све евидентираних притужбе и да утврди да ли је до повреде права пацијента дошло услед несавјесног и нестручног рада запосленог, те колико је тако понашање утицало на нарушавање угледа установе. У циљу потпунијег сагледавања насталог проблема, Комисија има право да у процесу испитивања навода из притужбе, затражи писану изјаву од радника на кога се она односи, руководиоца организационе јединице или било ког другог радника установе. Особе, од којих се затражи писана изјава, дужне су да у њој наведу истините податке и своја пуна сазнања о догађају на који се притужба односи. Изношење неистинитих или непотпуних података сматраће се тежом повредом радне обавезе.

Ако се утврди да је притужба настала због системске грешке у процесу рада, поступа се према процедури ПР-10-012: *Поступак спровођења корективних мјера*. Ако се утврди да притужба оправдана, настала због нестручног или несавјесног понашања појединца, које са собом повлачи дисциплинску одговорност, Комисија за заштиту права пацијената даје приједлог директору да се поступи према *Правилнику о дисциплинској и материјалној одговорности запослених у Болници*.

Разматрање писаних приговора је у надлежности директора Болнице, он је дужан у року од 30 дана од дана подношења приговора, утврдити све чињенице у вези са истим, на основу чега доноси коначну одлуку.

Директор у неким случајевима може приговор разматрати са члановима ужег менаџмента установе, а уколико је потребно, формирати стручни тим који има овлаштење да испита наводе из приговора, како би се донијела правична одлука.

Одлуке могу бити: одређена појашњења о околностима које су проузроковале незадовољство подносиоца приговора, извињење и др.

Пословни секретар је дужан један примјерак одлуке доставити подносиоцу приговора, руководиоцу организационе јединице у којој је дошло до повреде пацијентових права, раднику Болнице који је повриједио право, а један примјерак остаје у архиви Болнице. Диспозитив одлуке као и датум када је оно послата евидентира се у ОБ-10-210: *Регистар приговора / притужби*. Сва документација која се односе на приговор одлажу се у посебан Регистратор, који се чува код предсједника Комисије.

4.6 Извјештавање о приговорима / притужбама и анализа резултата

Један од чланова Комисије полугодишње припрема и доставља Комисији преглед писаних приговора и притужби корисника услуга, евидентираних у ОБ-10-210: *Регистру приговора / притужби*. Комисија за заштиту права пацијената полугодишње врши анализу приговора и притужби, те даје приједлоге мјера за унапређење квалитета услуга директору Болнице. Извјештај обавезно треба да садржи податке о:

- укупном броју приговора / притужби (на нивоу установе и за сваку организациону јединицу),
- узроцима незадовољства пацијената (на нивоу установе и за сваку организациону јединицу),

Болница Бијељина	Страна 5 од 5	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		8	2023-07-26	

- споровима које су незадовољни корисници услуга покренули код надлежног суда,
- приједлоге мјера за унапређење квалитета услуга.

Активности које Болница предузима, након анализе извјештаја Комисије, регулисане су процедуром ПР-10-012: *Поступак спровођења корективних мјера*. Достављени извјештаји су улазни елементи за преиспитивање које спроводи руководство према процедури ПР-10-004: *Преиспитивање система менаџмента*. Резултати преиспитивања су основ које мјере треба спровести ради смањења броја приговора и притужби на квалитет здравствени услуге у Болници.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

- Нема.

5.2 Обрасци

- ОБ-10-209: Образац за приговор / притужбу / похвалу,
- ОБ-10-210: Регистар приговора / притужби,
- ОБ-10-424: Записник о примопредаји похвала руководиоцима организационих јединица.

6. ЗАПИСИ

Табела 1:

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Образац за приговор / притужбу / похвалу	ОБ-10-209	Подносилац притужбе	1	5 година	Архива Комисије	Регистар приговора / притужби
Регистар приговора / притужби	ОБ-10-210	Члан комисије	1	5 година	Архива Комисије	-
Записи из поступка рјешавања притужбе / приговора	-	Комисија за заштиту права пацијената	1	-	Архива Комисије	-
Одлука о приговору / притужби	-	Комисија за заштиту права пацијената	4	-	Подносилац притужбе Архива Болнице Архива организационе јединице	Регистар приговора / притужби
Извјештај о приговорима / притужбама / и похвалама	-	Комисија за заштиту права пацијената	1	5 година	Архива установе	-
Записник о примопредаји похвала руководиоцима организационих јединица	ОБ-10-424	Члан комисије	1	5 година	Архива Комисије	-