		<b>ORGANIZACIJSKI PREDPIS</b>  <b>REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE</b>	Številka dokumenta: <b>OP 4.8_1-3</b>
Izdaja: <b>3.</b>	Velja od: <b>06.12.2019</b>		Stran od strani: <b>1 od 4</b>

#### PREGLED ZADNJIH SPREMEMB V DOKUMENTU

Sprememba v točki	Stran	Kratek opis spremembe
<b>4.2.</b>	3	Revidirana točka (ustne pritožbe)

#### 1. NAMEN

#### 2. PODROČJE UPORABE

#### 3. POJMI


#### 4. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV

#### 5. SPREMINJANJE DOKUMENTOV

**Pripravila:**  
Odgovorni laboratorijski  
tehnik  
Danica MAKOVEC,  
dipl.inž.kem.tehn.

**Pregledala:**  
Predstojnica Oddelka za  
laboratorijsko diagnostiko  
Mojca ZAVRŠNIK,  
univ.dipl.biol.,spec.med.biokem.

**Odobrila:**  
Predstojnica Oddelka za  
laboratorijsko diagnostiko  
Mojca ZAVRŠNIK,  
univ.dipl.biol.,spec.med.biokem.

 <p>SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO</p>		<p>ORGANIZACIJSKI PREDPIS</p> <p><b>REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE</b></p>	<p>Številka dokumenta: <b>OP 4.8_1-3</b></p>
<p>Izdaja: <b>3.</b></p>	<p>Velja od: <b>06.12.2019</b></p>		<p>Stran od strani: <b>2 od 4</b></p>

## 1. NAMEN

Namen tega OP je opredelitev procesa reševanja pritožb, pohval in predlogov uporabnikov storitev (pacienti, zdravniki, medicinske sestre in ostali uporabniki) na OLD v SB Ptuj. Pacienti lahko pritožbe na ravni bolnišnice oddajo skladno z Zakonom o varstvu pacientovih pravic (UL RS 15/2008) pri predstojnici OLD ali direktorju bolnišnice SB Ptuj.

## 2. PODROČJE UPORABE

Ta OP se uporablja na OLD.


## 3. POJMI

### 3.1. RAZLAGA OKRAJŠAV

SB Ptuj	Splošna bolnišnica dr. Jožeta Potrča Ptuj
OLD	Oddelek za laboratorijsko diagnostiko
VK	vodja za kakovost
ZA	zdravstveni administrator
PQ	Poslovník kakovosti
P/P/P	pritožbe, pohvale in predlogi

### 3.2. RAZLAGA POJMOV

**Pritožba** je izjava, s katero se sporoča ali izraža pristojnemu nezadovoljstvo zaradi neprimernosti ali neustreznosti česa.

		<b>ORGANIZACIJSKI PREDPIS</b>  <b>REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE</b>	Številka dokumenta:  <b>OP 4.8_1-3</b>
Izdaja: <b>3.</b>	Velja od: <b>06.12.2019</b>		Stran od strani: <b>3 od 4</b>

#### 4. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV

##### 4.1. Obveščanje uporabnikov laboratorijske storitve o P/P/P

Uporabnike storitev se obvešča o delovanju P/P/P postopka preko oglasnega panoja v čakalnici oddelka in internetne strani. Iz obvestila so razvidni:

- odgovorne osebe za sprejem njihove P/P/P s telefonsko št. in delovno mesto in
- načini in čas sprejema P/P/P.

##### 4.2. Zbiranje in evidentiranje P/P/P

Glede na način posredovanja P/P/P ločimo:

- pisne P/P/P in
- ustne P/P/P (telefonske in govorne).

Pisne P/P/P se sprejemajo v pisarni na OLD, predstojnica OLD sprejema P/P/P po elektronski pošti, ustne P/P/P se sprejemajo na celotnem OLD.

Obrazec »Zapisnik o Pritožbi, pohvali in predlogu« (P/P/P) izpolni zaposleni delavec, ki je sprejel P/P/P. P/P/P, ki prihajajo preko elektronske pošte sprejema predstojnica OLD in izpolni ustrezen obrazec, ostale P/P/P, ki so podane ustno ali telefonsko sprejemajo vsi zaposleni na OLD in jih evidentirajo v prej navedeni obrazec.

Na Obrazcu Zapis o (P/P/P) se izpolnijo naslednji podatki:

- podatki o uporabniku laboratorijskih storitev/naročnikov;
- datum prejema P/P/P;
- opis P/P/P;

Izpolnjeni obrazci se vložijo v registrator.

Ustne pritožbe, ki jih po presoji ne smatramo kot pritožbe, ampak kot povpraševanje ali informacijo se lahko zapisujejo v pisni obliki na Obrazec Povratne informacije naročnikov (ZK 4.8\_6) in na obrazec Komunikacija z zdravniki v primeru patoloških/dvomljivih vrednosti ali nejasnosti izvida (ZK 5.8\_11) oziroma v LIS (komunikacija)

##### 4.3. Obravnava P/P/P

###### a. Sprejem in prenos pohval in predlogov

Oseba na OLD, ki je sprejela pisno ali ustno pohvalo ali predlog, izpolni obrazec Zapis o P/P/P in ga preda pooblaščenim osebam. Pohvale in predlogi se obravnavajo na delovnem sestanku oddelka. O tem se vodijo zapisi (zapisnik sestanka).


###### b. Odločitev o rešitvi pritožbe

Pritožba se obravnava in rešitev zapiše v obrazec. Glede nato, ali je potreben ukrep ali ne, se to zapiše v obrazec in po potrebi izpolni obrazec za ukrep.

Vsa dokumentacija nastala v postopku rešitve pritožbe, se po končanem postopku priloži k obrazcu Zapisnik o P/P/P. Odgovorna oseba preda vso dokumentacijo v postopku reševanja pritožbe predstojnici OLD.

##### 4.5. Shranjevanje P/P/P

Predstojnica OLD vso nastalo dokumentacijo v zvezi z reševanjem pritožbe shrani v študijskem prostoru na OLD za dobo 5 let v registrator P/P/P.

 <p>SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO</p>		<p>ORGANIZACIJSKI PREDPIS</p> <p><b>REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE</b></p>	<p>Številka dokumenta: <b>OP 4.8_1-3</b></p>
<p>Izdaja: <b>3.</b></p>	<p>Velja od: <b>06.12.2019</b></p>		<p>Stran od strani: <b>4 od 4</b></p>

#### **4.6. Mesečna obravnava pritožb**

Pritožbe se obravnavajo na delovnem sestanku oddelka (vsaj 1-krat mesečno). O tem se vodijo zapisi (zapisnik sestanka).

#### **4.7. Izdelava letne analize**

Do 31.1. VK izdela letno poročilo o P/P/P za preteklo leto.

Letno poročilo zajema naslednje podatke:

- število P/P/P (ločeno: pritožbe, pohvale in predlogi),
- število upravičenih in neupravičenih pritožb,
- razlogi za pritožbe,
- ponavljajoče se pritožbe,
- število rešenih pritožb in
- število nerešenih pritožb in razlogi, zakaj niso bile rešene.

## **5. SPREMINJANJE DOKUMENTA**