


| | | | |
|--|------------------------------------|--|--|
|  SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO | | ORGANIZACIJSKI PREDPIS REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE | Številka dokumenta: OP 4.8_1 |
| Izdaja: 4. | Velja od: 28.09.2020 | | Stran od strani: 1 od 4 |

PREGLED ZADNJIH SPREMEMB V DOKUMENTU

| Sprememba v točki | Stran | Kratek opis spremembe |
|-------------------|-------|----------------------------------|
| 4.2.,4.3 | 3 | Revidirana točka (P/P/P v LIS-u) |
| | | |

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.

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
|  SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO | | ORGANIZACIJSKI PREDPIS REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE | Številka dokumenta: OP 4.8_1 |
| Izdaja: 4. | Velja od: 28.09.2020 | | Stran od strani: 2 od 4 |

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.

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
|  SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO | | ORGANIZACIJSKI PREDPIS REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE | Številka dokumenta: OP 4.8_1 |
| Izdaja: 4. | Velja od: 28.09.2020 | | Stran od strani: 3 od 4 |

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 v Dokumentnem sistemu. P/P/P, ki jih zapišejo odjemalci sami, so v papirni obliki. Če zaposleni zapiše P/P/P v prisotnosti pacienta, se P/P/P natisne in pacient podpiše 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 v Dokumentnem sistemu in ga po potrebi natisne. 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.

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
|  SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO | | ORGANIZACIJSKI PREDPIS REŠEVANJE PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV UPORABNIKOV LABORATORIJSKE STORITVE | Številka dokumenta: OP 4.8_1 |
| Izdaja: 4. | Velja od: 28.09.2020 | | Stran od strani: 4 od 4 |

4.5. Shranjevanje P/P/P

Vsa nastala dokumentacija v zvezi z reševanjem pritožb se hrani v regulatorju P/P/P skupaj s pritožbo.

4.6. Mesečna obravnava pritožb

Pritožbe se obravnavajo na delovnem sestanku oddelka. 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