

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO		ORGANIZACIJSKI PREDPIS PRIDOBIVANJE POVRATNIH INFORMACIJ	Številka dokumenta: OP 4.8_1
Izdaja: 6.	Velja od: 10.09.2025		Stran od strani: 1 od 6

PREGLED ZADNJIH SPREMEMB V DOKUMENTU

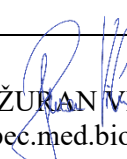
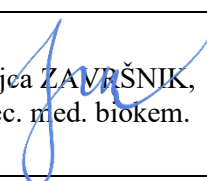
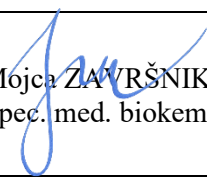
Sprememba v točki	Stran	Kratek opis spremembe
		Revidirana celoten dokument, ki opisuje vse načine pridobivanja in vrednotenja povratnih informacij na OLD

1. NAMEN

2. PODROČJE UPORABE

3. POJMI

4. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB, POHVAL IN PREDLOGOV

Pripravila:	Pregledala:	Odobrila:
 Tina ŽURAN VILČNIK, spec.med.biokem.	 Mojca ZAVRŠNIK, spec. med. biokem.	 Mojca ZAVRŠNIK, spec. med. biokem.

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO		ORGANIZACIJSKI PREDPIS PRIDOBIVANJE POVRATNIH INFORMACIJ	Številka dokumenta: OP 4.8_1
Izdaja: 6.	Velja od: 10.09.2025		Stran od strani: 2 od 6

1. NAMEN

Namen tega OP je opredelitev postopka pridobivanja povratnih informacij uporabnikov laboratorijskih storitev in laboratorijskih delavcev, njihovega vrednotenja in 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
P/P/P	pritožbe, pohvale in predlogi
LD	laboratorijski delavec
DS	dokumentni sistem

3.2. RAZLAGA POJMOV

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

4. POSTOPEK PRIDOBIVANJA POVRATNIH INFORMACIJ NA OLD

Pridobivanje povratnih informacij pomeni sistematično zbiranje mnenj, opažanj, izkušenj ali ocen sodelavcev, uporabnikov storitev ali drugih deležnikov o delu OLD. Je pomembno orodje, ki omogoča, da:

- izboljšamo kakovost storitev,
- bolje razumemo potrebe uporabnikov storitev,

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO		ORGANIZACIJSKI PREDPIS PRIDOBIVANJE POVRATNIH INFORMACIJ	Številka dokumenta: OP 4.8_1
Izdaja: 6.	Velja od: 10.09.2025		Stran od strani: 3 od 6

- usposabljammo zaposlene,
- optimiziramo delovne procese in
- gradimo boljše odnose v ekipi in z uporabniki storitev.

Na OLD pridobivamo povratne informacije na različne načine:

- obravnavamo vse pritožbe, pohvale, predloge uporabnikov storitev in zaposlenih na OLD,
- pridobivamo in obravnavamo povratne informacije uporabnikov storitev z izvajanjem ankete o zadovoljstvu storitev,
- pridobivamo povratne informacije z udeležbo na rednih ali izrednih strokovnih sestankih predstojnikov oddelkov in sestankih vodij ZN,
- obravnavamo predloge zaposlenih na OLD in
- pridobivamo informacije o zadovoljstvu zaposlenih na OLD z vprašalnikom ob letnem razgovoru (Predstojnica OLD) – glej ND 5.1_1 Izvajanje letnih razgovorov.

4.1 POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

Predstojnica OLD obravnava vsako pritožbo, prošnjo ali predlog, ki jo sprejme od zaposlenih in/ali uporabnikov laboratorijske storitve. Vse pritožbe, prošnje in predlogi se obravnavajo na rednih sestankih OLD.

Pritožbe usmerjene na laboratorijsko dejavnost, tako ustne kot pisne, se zapiše. Odgovori laboratorija in/ali pojasnila o rešitvah in izdanih ukrepih so shranjeni v DS. Dokumenti v zvezi s pritožbam se hranijo vsaj pet let.

Bolnišnični dokument za reševanje pritožb zaposlenih je dopis direktorja bolnišnice (št. dokumenta 01/3-36/47-24, BD 010-2024). Reševanje pritožb pacientov na bolnišnični ravni se izvaja skladno s Pravilnikom o reševanju pritožb pacientov in pritožbenem postopku (št. dokumenta 01/4-5/131-10, BD 004-2022). Vsi omenjeni dokumenti so del Priročnika pacientom o delu v ambulanti OLD (ND 5.4_4) in vključujejo še obvestilo bolnišnice o delovanju Mediacijske pisarne (št. dokumenta 01/3-36/50-24, BD 015-2024) in Varstvu osebnih podatkov (št. dokumenta 01/3-89/21-18, BD 059-2022).

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO		ORGANIZACIJSKI PREDPIS PRIDOBIVANJE POVRATNIH INFORMACIJ	Številka dokumenta: OP 4.8_1
Izdaja: 6.	Velja od: 10.09.2025		Stran od strani: 4 od 6

4.1.1 Obveščanje uporabnikov laboratorijske storitve o postopku za vložitev pritožbe

Uporabniki laboratorijske storitve so o postopku vložitve pritožbe obveščeni preko intranetne in internetne strani, kjer je v zavihku Oddelek za laboratorijsko diagnostiko naložen OP 4.8_1. Uporabniki laboratorijske storitve, ki pridejo na odvzem biološkega materiala v ambulantno OLD za odvzem, se s postopkom pritožb/pohval/predlogov seznani preko oglasne deske v čakalnici OLD, kjer je na vidnem mestu obešeno bolnišnično obvestilo (št. dokumenta 01/3-36/47-24, BD 010-2024) in v pisarni OLD, kjer je hranjena papirna verzija tega dokumenta.

4.1.2 Zbiranje in evidentiranje pritožb

Za beleženje zbiranje in evidentiranje pritožb na OLD je izdelan obrazec ZK 4.8_1 pritožbe/pohvale/predlogi. Obrazec je v elektronski obliki v DS in papirni obliki v pisarni OLD.

V obrazec se beležijo:

- pisne in
- ustne pritožbe (telefonske ali neposredne).

Pisne P/P/P se sprejemajo v pisarni OLD in jih zapišejo osebe, ki same vložijo pritožbo. Ustne pritožbe sprejemajo vsi zaposleni preko telefona ali neposredno ustno.

Ustne pritožbe lahko zabeleži tudi LD na OLD v prisotnosti odjemalca, ki želi podati pritožbo, vendar je odjemalec ne zmore ali ne želi zapisati sam. LD po navodilih osebe, ki želi podati pritožbo, izpolni za to izdan obrazec. Oseba, ki vlaga pritožbo izpolnjen obrazec podpiše.

Predstojnica OLD beleži tudi pritožbe, ki so posredovane preko elektronske pošte.

V LIS, Dnevne obdelave, Kazalniki kakovosti lahko zaposleni OLD med rutinskim delom zapisujejo povratne informacije, ki jih pridobijo z direktno komunikacijo z naročniki laboratorijskih storitev. VK vsaj 2x letno pregleda zapisane povratne informacije in o njih obvesti Predstojnico OLD.

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO		ORGANIZACIJSKI PREDPIS PRIDOBIVANJE POVRATNIH INFORMACIJ	Številka dokumenta: OP 4.8_1
Izdaja: 6.	Velja od: 10.09.2025		Stran od strani: 5 od 6

V obrazec ZK 4.8_1 PRITOŽBE/POHVALE/PREDLOGI se beležijo vsi potrebni podatki, ko je podana ustna ali pisna pritožba in sicer:

- zaporedna števila P/P/P v tekočem koledarskem letu (izpolni VK),
- datum,
- ime in priimek osebe, ki je P/P/P podala ali LD, ki je ustno P/P/P zabeležil,
- naslov vlagatelja P/P/P,
- telefonska števila ali elektronsko naslov vlagatelja,
- opis P/P/P,
- obravnavo in reševanje ter
- ukrep.

4.1.3 Obravnava pritožbe

Vse podane in zapisane pritožbe predstojnica OLD ovrednoti in razišče razloge za podano pritožbo. Na podlagi zbranih podatkov oceni ali je P/P/P utemeljena ali ne.

V kolikor je P/P/P utemeljena sledi reševanje in po potrebi so izdani ukrepi. V tem primeru se izpolni obrazec Neskladnosti z ukrepi ZK 4.9_3 v LIS.

Vlagatelj pritožbe je po potrebi o reševanju pritožbe in izdanih ukrepih tudi obveščen.

Vsa dokumentacija, ki je nastala v postopku reševanja pritožbe se hrani v DS, mapa Pohvale, pritožbe in predlogi.

V kolikor je potrebno je o podani pritožbi in postopku reševanja ter izdanih ukrepih obveščeno tudi vodstvo SB Ptuj.

4.1.4 Obravnava pohval in predlogov

Oseba na OLD, ki je sprejela pisno ali ustno pohvalo ali predlog, izpolni obrazec ZK 4.8_1 P/P/P v DS.

Prav tako lahko odjemalci laboratorijske storitve sami izpolnijo obrazec ob dani pohvali. V tem primeru mu LD izroči obrazec v papirni obliki, ki se nahaja v pisarni oddelka.

 SPLOŠNA BOLNIŠNICA DR. JOŽETA POTRČA PTUJ ODDELEK ZA LABORATORIJSKO DIAGNOSTIKO		ORGANIZACIJSKI PREDPIS PRIDOBIVANJE POVRATNIH INFORMACIJ	Številka dokumenta: OP 4.8_1
Izdaja: 6.	Velja od: 10.09.2025		Stran od strani: 6 od 6

4.2 Ankete o zadovoljstvu uporabnikov storitev OLD

OLD anketiranje odjemalcev opravi praviloma enkrat na 3 leta. Na osnovi vrnjenih izpolnjenih anket opravi analizo rezultatov, ki je del poročila kakovosti povratnih informacij za tekoče leto. VK na delovnem sestanku OLD in na vodstvenem pregledu predstavi rezultate. Na podlagi zadovoljstva odjemalcev se po potrebi izvajajo ustrezni korektivni ali preventivni ukrepi.

4.3 Predlogi osebja OLD

Vodstvo OLD zaposlene spodbuja k razmišljanju o nenehnem izboljševanju kakovosti in optimizaciji procesov dela. Osebe OLD lahko svoje predloge zapiše na obrazec ZK 4.14_4 Predlogi osebja, jih naloži v DS in o predlogu obvesti predstojnico OLD preko oglasne deske LIS. Predstojnica OLD obravnava podane predloge zaposlenih. V kolikor predstojnica OLD potrdi podani predlog, sledi realizacija. O tem se vodijo zapisi (zapisnik sestanka v DS).

4.4 Analiza povratnih informacij

Vse zbrane povratne informacije za tekoče leto so 1x letno obravnavane na vodstvenem pregledu. V ta namen je izdelano letno poročilo kakovosti, ki ga izdela VK. Letno poročilo kakovosti zajema:

- 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,
- predlogi zaposlenih na OLD in njihova realizacija in
- rezultati ankete o zadovoljstvu odjemalcev z analizo.

Po potrebi se sprejmejo dodatni korektivni ukrepi.