

NAVODILO ZA PRITOŽBENI POSTOPEK

V bolnišnici za otroke Šentvid pri Stični (BOŠ) si prizadevamo za čimprejšnjo odpravo nesoglasja, ki bi utegnilo biti predmet pritožbe. Zato je pomembno, da nemudoma in jasno opredelite problem ter ga poskušate mirno rešiti neposredno z zaposlenimi na oddelku, v ambulanti ali v drugi enoti bolnišnice.

V kolikor problema na tem nivoju skupaj ne bomo mogli rešiti, lahko vložite pritožbo in s tem sprožite formalni pritožbeni postopek v BOŠ. V primeru pritožbe si bomo brez odlašanja prizadevali za sporazumno rešitev vsake posamezne pritožbene zadeve.

Pritožbo lahko podate:

- **v pisni obliki:** izročite jo lahko osebno v tajništvo ali pošljete na naslov bolnišnice (BOŠ, Šentvid pri Stični 44, 1296 Šentvid pri Stični, s pripisom: Pritožba – ne odpiraj ali v elektronski obliki na mail: info@bos-sentvid.si).

Pisna pritožba se lahko izpolni tudi na obrazcu, ki je na voljo na vseh oddelkih in ambulantah BOŠ (v sestriški sobi B in C oddelka, v RNO ambulanti in v specialistični ambulanti) in ga izročite v tajništvo ali pošljete na naslov bolnišnice.

- **ustno:** za sprejem ustnih pritožb sta odgovorni strokovna vodja dr. Irena Štucin Gantar, dr. med., spec. pediatrije in pom. direktorice za zdravstveno nego vsak delovni dan od 7. do 15. ure. O poteku ustne obravnave se zapiše zapisnik.

Če boste pritožbo podali po telefonu, vas bomo povabili, da se osebno oglasite pri nas ali pritožbo pošljete v elektronski ali pisni obliki.

Pritožba mora vsebovati:

- ime, priimek in naslov pritožnika, kontaktne podatke bolnika, staršev/ skrbnika
- točen čas in lokacijo bivanja oz. nahajanja v bolnišnici, kraj in čas domnevne kršitve pacientovih pravic
- natančen opis dogodka oz. dejanja, s katerim naj bi bile storjene nepravilnosti ali kršene pravice,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oz. zdravstvenih sodelavcih
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic
- predlog, na kakšen način naj se odpravijo domnevne nepravilnosti oz. kršitve,
- podpis pritožnika.

Pritožnik bo o rešitvi pritožbe obveščen v 14. dneh od prejema pritožbe v bolnišnici.

Kdo je v BOŠ pristojen za reševanje pritožbe?

- Izvajanje zdravstvene nege:
 - pomočnica direktorice za zdravstveno nego v sodelovanju z odgovorno medicinsko sestro na oddelku
- Bivanje v bolnišnici, spremljajoče dejavnosti:
 - direktor, strokovni vodja in pomočnica direktorice za zdravstveno nego v sodelovanju z vodjo enote
- Odnos zaposlenih:
 - direktor in strokovni vodja v sodelovanju z neposrednim vodjo.
- Potek zdravljenja:
 - strokovni vodja v sodelovanju z zdravnikom na oddelku.
- Odškodninski zahtevki:
 - direktor in strokovni vodja v sodelovanju s pravno službo in neposrednim vodjo.

Rok za vložitev pritožbe

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev lahko vložite najpozneje **v 15 dneh od nastanka domnevne kršitve.**

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenega osebja pri nujenju zdravstvene oskrbe vložite **najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.**

Če ste za kršitev izvedeli kasneje oz. so se posledice kršitve pokazale kasneje, lahko prvo zahtevo vložite tudi po preteku rokov, vendar **najkasneje v treh mesecih.**

Anonimnih, žaljivih ali prepoznih zahtev pristojne osebe ne bodo obravnavale, o čemer se napravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če je znan.

Odgovor na pritožbo in rešitev pritožbe

V primeru pisne pritožbe bo odgovor poslan najpozneje v 14 dneh od prejete pritožbe.

Rešitev na pritožbo s strani BOŠ bo poslana v pisni obliki na naslov bolnika oz. staršev bolnika.

Pisni odgovor bo vseboval:

- kontaktno osebo v organizaciji,
- sprejete ukrepe,

- izid pritožbenega postopka,
- datum zaključitve postopka.

VODSTVO BOŠ

