

**KOCH RÓBERT KÓRHÁZ ÉS RENDELŐINTÉZET
BEL ÉS TŰDŐINTÉZET**

A Debreceni Egyetem akkreditált szakorvos képző helye

3780 Edelény, Dankó Pista u. 80. Pf. 63.

tel.: 48/524-040 fax: 48/341-632 email: titkarsag@krkedeleny.hu

Iktatási szám: 39-4...../2017.


**PANASZKEZELÉSI
SZABÁLYZAT
1. számú MÓDOSÍTÁSA**

Hatályba lépés napja: 2017. május 11.

A Dr. Daher Pierre főigazgató által 2016. március 10. napján jóváhagyott, majd 2016. március 11. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat **6. és 7. oldala** az alábbiak szerint **módosul** azzal, hogy a *változások aláhúzás alkalmazásával kerülnek kiemelésre.*

A jelen módosítást készítette:

Edelény, 2017. május 08.


.....
Simonné dr. Juhász Helga
jogi referens

A jelen módosítást jóváhagyta:

Edelény, 2017. május 08.


.....
Dr. Daher Pierre
főigazgató


Edelényi Közház és Rendőrség
Edelény

Névtelen panasztétel

A névtelenül vagy aláírás nélküli panaszokkal a Főigazgató belátása szerint foglalkozik.

A főigazgató szükségszerűen elrendeli a panasz kivizsgálását, amennyiben az bűncselekmény, szabálysértés gyanúját veti fel, illetve ha az súlyos szabálytalanságot ír elő.

A panasz kivizsgálása

A beérkezett panaszt a „**Panaszok nyilvántartásába**” kell felvenni. A nyilvántartás keretében minden panaszról nyilvántartó lapot szükséges kitölteni a jelen szabályzat 1. számú mellékletének használatával. A nyilvántartó lapokat a főigazgatói Titkárságon lefűzve tárolják azon jogszabályi rendelkezésre figyelemmel, hogy a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat **5 évig meg kell őrizni**.

A fenntartó „Ügykör rendszerre” vonatkozó utasításában foglaltak szerint a panaszügyekről (a kártérítési ügyekkel egyetemben) táblázatba foglalt tájékoztatót kell küldeni a **fenntartó** részére minden tárgynegyedév végével bezárólag a tárgynegyedév végén, legkésőbb a negyedévet követő 10 munkanapon belül. Ezen **jelentés benyújtásáért** felelős elsősorban a jogi referens, távolléte, akadályoztatása vagy az állás betöltetlensége esetén a főigazgatói titkárnő.

A benyújtott panaszt a lehető legrövidebb időn belül **el kell bírálni** azzal, hogy **panasz kivizsgálásra előírt 30 munkanapos** jogszabályi határidő kezdő napja a panasz beérkezésének napját követő nap.

A panasz alapján indult panasz kivizsgálások vezetője a Főigazgató (vizsgálatvezető), aki a vizsgálatba segítőként bevonhat más személyeket, vagy a vizsgálat vezetésével megbízhat más vezető beosztású alkalmazottat (orvos igazgató, ápolási igazgató vagy szervezeti egység vezetők az érintettség, összeférhetetlenség figyelembe vétele mellett).

A kijelölt személy a panasz kivizsgálását nem bízhatja másra, kivéve tartós akadályoztatás, betegség miatti távollét esetén. Ez utóbbi kivételes esetben a Főigazgató jelöl ki más felelős személyt.

A Főigazgató vonatkozásában érkező panaszokat az orvosigazgatói vizsgálja ki, melynek érkezéséről és a vizsgálat eredményéről a fenntartót elektronikus levélben értesíti.

A panasz kivizsgálásában, érdemi elintézésében nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan elintézése nem várható. Az érintett személy érintettsége, illetve összeférhetlensége esetén köteles azt haladéktalanul a Főigazgatónak írásban bejelenteni. Érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén új személy kijelöléséről haladéktalanul gondoskodni kell.

A panasz kivizsgálásával megbízott munkatárs köteles a vizsgálatot a felkérést követően késlekedés nélkül lefolytatni és a vizsgálat eredményét a Kórház Főigazgatójával írásban közölni annak figyelembe vétele mellett, hogy a vizsgálatot a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül le kell zárni.

A vizsgálat során elsőként az érintett alkalmazottat, illetve érintett munkatársait kell nyilatkoztatni a panasz megalapozottságáról. Az érintettet a vizsgálatvezető vagy az általa megbízott más vizsgálatba bevont személy nyilatkoztathatja tárgyaláson jegyzőkönyv felvétele mellett, vagy a vizsgálatvezető határidő rögzítése mellett írásban kérheti az érintett igazoló jelentését (levél, elektronikus levél).

Szükség esetén (információhiány, új tény felmerülése, ...stb.) a tárgyalásra panasz benyújtóját és/vagy érintett beteget, a panasszal érintett dolgozót, valamint annak munkahelyi felettesét, betegjogi képviselőt vagy jogi képviselőt is meg kell hívni. A tárgyalás időpontját velük egyeztetett időpontra kell kitűzni.

Amennyiben a meghívottak a tárgyalásra kitűzött napon nem jelennek meg, és távolmaradásukat nem mentették ki, a vizsgálat lefolytatását e tény nem befolyásolja.

A vizsgálatvezető a vizsgálat során köteles valamennyi – a panaszbejelentéssel összefüggően érintett – személy véleményét meghallgatni és a bejelentéssel kapcsolatos minden körülményt részletesen megvizsgálni és értékelni.

A Főigazgató a vizsgálat eredményének rögzítése előtt konzultál a jogi referenssel, orvosigazgatóval vagy ápolási igazgatóval, szükség esetén a jogi/peres képviselőt ellátó ügyvéddel.

A Főigazgató a vizsgálat eredményét írásba foglalja, majd az eredményről tértivevényes küldeményben értesíti a panasz benyújtóját a beérkezés napját követő naptól számított 30 munkanapon belül.

A vizsgálati eredményben leírásra kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott esetleges vezetői intézkedések, valamint a panaszos tájékoztatása arról, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint a panasz kivizsgálása érdekében más szervhez fordulhat.

Amennyiben a vizsgálat eredménye azt állapítja meg, hogy a panasz megalapozott a Főigazgató:

- intézkedik a feltárt hibák, azok okainak megszüntetéséről
- az okozott sérelem orvoslásáról
- indokolt esetben vonatkozó jogszabály szerinti felelősség érvényesítéséről, az Eütv. szerinti etikai eljárás kezdeményezéséről

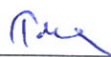

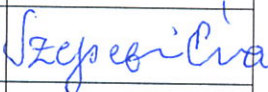


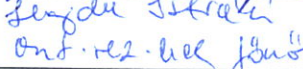



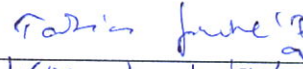





Kártérítési igényt tartalmazó panaszok

Minden olyan panaszt, amely egyben kártérítési igényt is megfogalmaz, vagy erre egyértelműen utalást tesz, a Főigazgató az alábbi hozzájárulás birtokában megküld a Biztosítónak és jogi referensnek, továbbá az Intézmény jogi képviselőjének. Továbbításra kerül részükre a vizsgálati eredmény is.

Amennyiben a belső vizsgálat eredménye alapján a Főigazgató – a Gazdasági igazgatóval (távolléte, akadályoztatása vagy az állás ideiglenes betöltetlensége esetén a Közgazdasági csoportvezetővel) és a Biztosítóval történt egyeztetést követően úgy dönt, hogy a kárigények helyt ad, haladéktalanul értesíti a panaszost arról, hogy ügyében a Biztosító lesz jogosult a peren kívüli egyezség feltételeinek tárgyalására. A peren kívüli egyezség megkötésére a Főigazgató jogosult a pénzügyi ellenjegyzése mellett.

ELOSZTÁSI LISTA

A szabályzat egy másolati példányát a hozzám tartozó szervezeti egysége(k) vonatkozásában átvettem, és azt elérhetővé teszem az illetékes dolgozókkal történő megismertetés céljából.

Példány ssz.	Elosztás helye / beosztás	Átvevő neve, munkaköre	Dátum	Aláírás
1.	Központi irányítás (eredeti példány)	TÓTH ERIKA Kp. vez.	2017.05.05	
2.	Közgazdasági Csoport	KRESÁK-MATECZ KINGA KÖZGAZD. CSOP. VEZ.	2017.05.15.	
3.	Ápolási Igazgató	SZEPESI ÉVA	2017.05.15	
4.	I. Tüdőosztály	TAKÁCS CSABÁNYE FŐÖVEG	2017. 05.15	
5.	II. Tüdőosztály		2017.05.15.	
6.	III. Tüdőosztály	 oszt. vez. hely. főnöke	2017.05.15	
7.	Krónikus Belgyógyászat és Légzés Rehabilitáció	KORPÁCS KATALIN	2017. 05.15	
8.	Tüdőgondozó	Tóth Erika Főnöke Légzés Rehabilitáció	2017.05. 15	
9.	Röntgen, Ultrahang		2017.05. 15	
10.	Labor	KISS ANDRÁS Lab. vez. assziszt.	2017. 05.15	
11.	Légzőszervi Rehabilitációs Központ	 oszt. vez. hely. főnöke	2017.05. 15.	
12.	Rendelőintézeti szakrendelők Edelény, Deák Ferenc út	OUCSAI Tímea KOORDINÁTOR	2017.05. 15.	
13.	Pszichiátriai Szakkórház, Izsófalva	Szepesi Éva	2017.05. 15.	SZEPESI ÉVA

