

**PRAVILNIK  
O REŠEVANJU PRITOŽB PACIENTOV  
IN O PRITOŽBENEM POSTOPKU  
V UNIVERZITETNEM KLINIČNEM CENTRU  
MARIBOR**

<b>Pripravili:</b> Pravni oddelek CVETKA PESTIČEK, prav.  Vodja Pravnega oddelka ADRIJANA DIETRICH, univ. dipl. prav.	<b>Pregledala:</b> Pomočnica direktorja UKC za kadrovsko-pravne zadeve SILVA HRASTNIK, univ. dipl. prav.  Predlaga: Strokovni direktor doc. dr. Anton CRNJAC, dr. med.	<b>Sprejel:</b>  Direktor UKC prim. Gregor PIVEC, dr. med.
--	---	---

Na podlagi Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08), na podlagi 25. člena Statuta Univerzitetnega kliničnega centra Maribor je direktor UKC po predhodni obravnavi na strokovnem svetu UKC in na predlog strokovnega direktorja UKC sprejel dne 29. 10. 2008

**PRAVILNIK  
O REŠEVANJU PRITOŽB PACIENTOV  
IN O PRITOŽBENEM POSTOPKU  
V UNIVERZITETNEM KLINIČNEM CENTRU MARIBOR**

**SPLOŠNO**

1. člen

S tem pravilnikom se ureja:

- pristojnost in odgovornost reševanja;
- potek reševanja;
- postopek evidentiranja;
- arhiviranje;

pritožb pacientov in njihovih ožjih družinskih članov ali bližnjih oseb v zvezi s kršitvijo pacientovih pravic.

2. člen

Pomen izrazov v tem pravilniku:

**Bližnja oseba** je oseba, ki je s pacientom v zaupnem razmerju, in to lastnost izkaže.

**Drugo mnenje** je ocena istega zdravstvenega stanja in predvidenih postopkov zdravstvene oskrbe pacienta, ki ga izdelata zdravnik ustrezne specialnosti ali konzilij istega ali drugega izvajalca zdravstvenih storitev. Zdravnik ali član oziroma članica konzilija, ki izdelata drugo mnenje, ne sme biti oseba, ki je bila ali bo neposredno udeležena v procesu zdravljenja.

PR 72 UV 001	Izdaja: 01	Z dne: 07.11.2008	Stran 2 od 12
--------------	------------	-------------------	---------------

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je v Pravnem oddelku UKC Maribor, v Registru splošnih aktov.

**Konzilij** je posvet dveh ali več zdravnikov pri istem ali drugem izvajalcu zdravstvenih storitev, glede diagnoze in drugih vidikov zdravljenja oziroma zdravstvene oskrbe posameznega pacienta.

**Ožji družinski član pacienta** je zakonec, zunajzakonski partner, partner iz istospolne skupnosti, starši, posvojitelji, stari starši, otroci oziroma posvojenci, vnuki ter bratje in sestre.

**Pacient** je bolnik ali drug uporabnik zdravstvenih storitev v odnosu do zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev oziroma izvajalcev zdravstvenih storitev, ne glede na svoje zdravstveno stanje.

**Pritožba – prva zahteva pacienta** je pravno sredstvo za varstvo pacientovih pravic.

**Prva obravnava** postopek za varstvo pacientovih pravic v Univerzitetnem kliničnem centru Maribor (v nadaljevanju UKC).

**Pristojna oseba** je delavec, ki je pristojna za reševanje pritožbe.

**Pritožnik** je oseba, ki se pritožuje.

**Zdravstvena oskrba** so medicinski in drugi posegi za preprečevanje bolezni in krepitev zdravja, diagnostika, terapija, rehabilitacija in zdravstvena nega ter druge storitve oziroma postopki, ki jih UKC opravi pri obravnavi pacienta.

**Zdravstvena storitev** je storitev, ki jih v okviru dejavnosti UKC za paciente opravljajo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci.

## **PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRITOŽB**

### **3. člen**

Kadar pacient med zdravstveno oskrbo izrazi nezadovoljstvo v zvezi z izvajanjem zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca ali zdravstvenega sodelavca, poskusi nesporazum zaposleni delavec razrešiti takoj na mestu dogodka z dodatnimi pojasnili ali ukrepi.

V kolikor nesporazuma ni mogoče rešiti takoj, zdravstveni delavec oziroma zdravstveni sodelavec pacienta ustno seznaniti s pravico do vložitve pritožbe v UKC.

PR 72 UV 001	Izdaja: 01	Z dne: 07.11.2008	Stran 3 od 12
--------------	------------	-------------------	---------------

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je v Pravnem oddelku UKC Maribor, v Registru splošnih aktov.

#### 4. člen

Za reševanje pritožb pacientov in ožjih družinskih članov ali bližnjih oseb (če pacient s tem soglaša) zoper nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstva z odnosom zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca, v kolikor se nesporazum z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ne odpravi takoj, so pristojni in odgovorni:

- **predstojnik oddelka**, če se pritožba nanaša na delavca oddelka oziroma oddelek kot celoto;
- **organizacijski vodja klinike/službe**, če se pritožba nanaša na predstojnika oddelka ali na delo več oddelkov v okviru klinike/ službe;
- **strokovni direktor UKC**, če se pritožba nanaša na vodjo klinike /službe, ali predstojnika oddelka, ki ni organiziran v okviru klinike /službe;
- **glavna medicinska sestra oddelka** (v njeni odsotnosti vodja negovalnega tima) v sodelovanju s predstojnikom oddelka, če se pritožba nanaša na delo, ravnanje ali odnose izvajalca zdravstvene nege na oddelku;
- **vodja službe zdravstvene nege klinike/ službe v sodelovanju z vodjo klinike/ službe**, če se pritožba nanaša na delo, ravnanje ali odnose glavne medicinske sestre posameznega oddelka v okviru klinike/ službe;
- **glavna medicinska sestra UKC v sodelovanju s strokovnim direktorjem UKC**, če se pritožba nanaša na delo, ravnanje ali odnose glavne medicinske sestre oddelka, ki ni organiziran v okviru klinike/službe;

Pritožbo iz 1., 2. in 3. alinee sprejme tajnica oziroma zdravstvena administratorica organizacijske enote (UKC, klinike, službe, oddelka), kateri je pritožba posredovana.

Pritožbo iz 4., 5. in 6. alinee sprejme vodja negovalnega tima organizacijske enote, kateri je pritožba posredovana.

Če pristojna oseba – delavec, ki je pristojen za rešitev pritožbe (v nadaljevanju pristojna oseba) iz prvega odstavka tega člena prejme pritožbo, za reševanje katere ni pristojen, jo je dolžan najkasneje prvi naslednji delovni dan do 13. ure posredovati v reševanje pristojni osebi.

## **POTEK REŠEVANJA PRITOŽBE**

### 5. člen

Pritožbo:

- zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko pacient vloži najpozneje v 15. dneh od dneva kršitve;
- zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev pri nudenju zdravstvene oskrbe lahko pacient vloži najpozneje v 30. dneh po končani zdravstveni oskrbi.

Pritožbo lahko vloži pacient v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je za kršitev zvedel kasneje oziroma, če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

### 6. člen

Pristojne osebe iz 4. člena tega pravilnika so dolžni reševati pritožbo:

- ki jo je pacient oziroma njegov ožji družinski član ali bližnja oseba (če pacient s tem soglaša) podal ustno na zapisnik ali izpolnil obrazec OB 72 UV 004 Vloga pritožbe;
- ki je prispela po pošti v UKC.

## **Sprejem ustne oziroma pisne pritožbe**

### 7. člen

Pritožba mora vsebovati naslednje podatke:

- podpis pacienta;
- ime in priimek pacienta, naslov in kontaktne podatke pacienta;
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic;
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma zdravstvenih sodelavcih;
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah;
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic;

PR 72 UV 001	Izdaja: 01	Z dne: 07.11.2008	Stran 5 od 12
--------------	------------	-------------------	---------------

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je v Pravnem oddelku UKC Maribor, v Registru splošnih aktov.

- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic;
- morebitni predlog za rešitev spora.

Pritožba, ki mora vsebovati sestavine iz prejšnjega odstavka, se vloži v UKC na obrazcu OB 72 UV 004 Vloga pritožbe, na mestu, kjer je kršitev nastala.

Če pritožba ne vsebuje vseh v prejšnjem odstavku navedenih sestavin potrebnih za obravnavo, pristojna oseba za reševanje pritožbe pacienta pozove, da pritožbo v določenem roku dopolni, pacienta pa tudi opozori na posledice, če pritožbe ne bo dopolnil.

Če pacient pritožbe v zahtevanem roku ne dopolni se smatra, da je pritožbo umaknil.

Če se iz pritožbe ne da razbrati, kdo jo je vložil, ali če je žaljiva ali prepozna, se ne obravnava, se pa evidentira in ukrepa v smislu izboljšanja procesa zdravstvene oskrbe in o tem obvesti pacienta, če je njegovo bivališče znano.

Če pacient poda pritožbo po telefonu, mora prejemnik narediti uradni zaznamek z osnovnimi podatki pritožnika, navedenimi v 7. členu tega pravilnika in pacienta pozvati, da poda pritožbo pisno ali ustno na zapisnik.

Pristojna oseba za reševanje pritožbe sme na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta pogledati v zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavo kršitev, v kolikor na podlagi predpisov ni pooblaščen za vpogled.

Pristojna oseba, za rešitev pritožbe po njenem prejemu, ki vsebuje vse zahtevane sestavine iz prvega odstavka tega člena:

- zahtevi v celoti ugotovi, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu;
- napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih Zakon o pacientovih pravicah ne ureja;
- postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu;
- pisno povabi pacienta na ustno obravnavo.

## Vabilo

PR 72 UV 001	Izdaja: 01	Z dne: 07.11.2008	Stran 6 od 12
--------------	------------	-------------------	---------------

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je v Pravnem oddelku UKC Maribor, v Registru splošnih aktov.

V pisnem vabilu (OB 72UV 006 Vabilo na obravnavo pritožbe) je potrebno navesti:

- ime in priimek tistega, ki se vabi;
- kraj in datum ter uro obravnave;
- v kateri zadevi in kot kaj je vabljen (stranka, priča, izvedenec itd).

V vabilu, ki se pošlje pritožniku 8 (osem) dni pred predvideno obravnavo, morajo biti navedena potrebna dokazila, ki jih mora vabljeni prinesiti s seboj.

Prav tako se v vabilu navede, da se pacient osebno udeleži obravnave ali da sme poslati pooblaščenca.

Opozoriti ga je treba tudi, v kolikor se vabilu ne bi mogel odzvati, naj to sporoči osebi, ki mu je vabilo poslala.

Povabljenega je potrebno prav tako opozoriti na posledice, če se vabilu ne bi odzval, ali če ne bi sporočil, da ne more priti.

Ustna obravnava se opravi najkasneje v roku 15. dni od vložitve pritožbe.

## **Ustna obravnava**

### 8. člen

Na ustni obravnavi pristojna oseba, ki je pristojna za rešitev spora opravi:

- pogovor s pacientom;
- pogovor z udeležnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem ali zdravstvenim sodelavcem, ki lahko pojasni okoliščine obravnavane kršitve;
- pogovor z drugim strokovnjakom, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev;
- pregled zdravstvene ali druge dokumentacije.

### 9. člen

PR 72 UV 001	Izdaja: 01	Z dne: 07.11.2008	Stran 7 od 12
--------------	------------	-------------------	---------------

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je v Pravnem oddelku UKC Maribor, v Registru splošnih aktov.

Ustna obravnava se izvede v navzočnosti pacienta. V kolikor ta ne more priti na obravnavo, sme pooblastiti zastopnika ali drugo osebo. Pacient sme predlagati, da se zahteva reši tudi brez njegove navzočnosti.

Če pacient iz opravičenih razlogov svojega izostanka ne more opravičiti, lahko to stori v 3 dneh od prenehanja vzroka, zaradi katerega pacient ni mogel priti na ustno obravnavo, vendar najkasneje v 30. dneh od dneva predvidene ustne obravnave.

Če pacient svojega izostanka tudi po preteku teh rokov ne opraviči, pristojna oseba ustavi postopek s pisnim zaznamkom, ki ga pošlje pacientu.

## Zapisnik

### 10. člen

Na ustni obravnavi se o njenem poteku piše zapisnik (OB 72 UV 005 Zapisnik obravnave pritožbe), ki ga podpišejo vsi, ki na obravnavi sodelujejo. Pacient in vsi ostali udeleženci prejmejo en izvod zapisnika takoj.

Pisni zapisnik se izvede tako, da pristojna oseba za rešitev pritožbe, ki vodi postopek glasno narekuje zapisnikarju, kaj naj zapiše v zapisnik. Če ga piše sama, glasno govori kaj piše, tako, da navzoči spremljajo potek nastanka zapisnika.

V zapisnik se napiše:

- ime in sedež organa ki opravlja pritožbeni postopek;
- zaporedna št. pritožbe;
- kraj, datum in uro obravnave;
- zadeva (priimek in ime pacienta, pooblaščenca ali drugega pritožnika, ki se pritoži in razlog pritožbe);
- imena in priimke uradnih oseb, navzočih strank in njihovih zastopnikov in pooblaščenecv;
- natančen opis in potek v postopku opravljenih dejanj in danih izjav;
- seznam vseh listin in vseh dokazov, ki so bili uporabljeni, ti se tudi priložijo zapisniku;
- dogovor o načinu rešitve in rok za izvedbo rešitve, oziroma;
- zapis o tem, da dogovor o načinu rešitve ni bil sprejet;
- pravni pouk.



Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pritožnik in pristojna oseba za rešitev spora.

Izjave prič izvedencev in drugih udeležencev v postopku se navedejo dobesedno.

Če obsega zapisnik zaslišanje več oseb, se podpiše vsaka od njih pod tistim delom zapisnika, kjer je zapisana njena izjava.

Če ima zapisnik več strani, se te označijo z zaporednimi številkami, vsako stran pa overi na koncu s svojim podpisom oseba, pristojna za vodenje postopka.

Na koncu zapisnika se navede pravni pouk, da lahko v nadaljnjih osmih dneh ugovarjajo zoper nepravilnost v zapisniku. Če v osmih dneh ne dajo pripomb na zapisnik, se šteje, da nanj nimajo pripomb.

## 11. člen

Dogovor o načinu rešitve spora iz prejšnjega odstavka se lahko sklene zlasti o:

- ustnem ali pisnem opravičilu;
- povračilu nepotrebnih stroškov ali druge škode v vrednosti do 300 EUR;
- pridobitvi drugega mnenja;
- ponovitvi, dopolnitvi ali popravi zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno;
- predlogu uvedbe internega ali zunanjega strokovnega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v zdravstvu;
- predlogu uvedbe postopka ugotavljanja obravnavane kršitve varstva osebnih podatkov.

Pristojna oseba za rešitev spora je dolžna pritožnika pisno poučiti o možnosti vložitve zahteve pri komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, v kolikor ni bil sklenjen dogovor v UKC.

Pristojna oseba za rešitev spora v 15. dneh po koncu postopka razen, če je ta v postopku sodeloval kot pacientov pooblaščenec, z zapisnikom in s pisnimi zaznamki seznanjeni najbližjega zastopnika pacientovih pravic.

Pristojna oseba je dolžna o rešitvi pritožbe v roku 8 dni po koncu postopka podati pisno poročilo tudi strokovnemu direktorju UKC, v kolikor ta sam ni sodeloval v postopku.

V primeru, da se pritožba neposredno ali posredno nanaša na delo negovalnega kadra, je pristojna oseba za rešitev pritožbe dolžna v zgoraj navedenem roku o rešitvi pritožbe obvestiti glavno medicinsko sestro UKC.

Pristojne osebe za reševanje pritožb morajo podati polletna poročila o vseh pritožbah (ustnih, pisnih, anonimnih,..) strokovnemu direktorju UKC.

## 12. člen

Pristojna oseba je dolžna vse dokumente napisati na papir z glavo UKC in ga podpisati in žigosati s svojim, oddelčnim žigom in žigom UKC.

Pristojna oseba je dolžna pritožbo reševati v skladu z medicinsko stroko in s skrbnostjo dobrega strokovnjaka. V postopku se mora zagotoviti nepristranskost in poštenost obravnave.

Pri obravnavi se mora zagotoviti izključitev javnosti pri reševanju pritožbe.

## 13. člen

Pristojne osebe iz 4. člena tega pravilnika v sodelovanju s strokovnim direktorjem UKC lahko sprejmejo ukrepe za:

- izboljšanje sistema ali procesa, kjer je prišlo do kršitve pacientovih pravic;
- odprave organizacijskih, materialnih in drugih pomanjkljivosti, ki pogojujejo neustrezno kakovost ali strokovnost dela;
- dodatno strokovno izobraževanje, izpopolnjevanje in usposabljanje;
- vložitev predloga za izvedbo izrednega strokovnega nadzora;
- vložitev predloga za izvedbo disciplinskega postopka oziroma drugih oblik nadzora za delavca, ki je delo opravil nevestno oziroma malomarno.

## **POSTOPEK EVIDENTIRANJA PRITOŽB**

### 14. člen

PR 72 UV 001	Izdaja: 01	Z dne: 07.11.2008	Stran 10 od 12
--------------	------------	-------------------	----------------

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je v Pravnem oddelku UKC Maribor, v Registru splošnih aktov.

O vseh pritožbah morajo pristojne osebe za rešitev spora voditi evidenco in trajen arhiv, tam kjer je spor nastal.

Iz evidence pritožb pacientov morajo biti razvidni naslednji podatki:

- zaporedna številka pritožbe;
- datum, ko je pritožba prispela;
- ime in priimek osebe, ki se pritožuje;
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic, vrsta pritožbe (pritožba na zdravljenje, na odnose, na splošno, na določeno osebo);
- morebitni predlog za rešitev spora, način reševanja pritožbe (razgovor z delavci, s pacientom, ali z ožjimi družinskimi člani ali bližnjimi osebami);
- dogovor o načinu rešitve ali ne rešitve pritožbe;
- izvedeni ukrepi;
- številka zapisnika in datum, ko je bil zapisnik poslan pritožniku;
- datum, ko je pacient prejel pritožbo.

## **HRAMBA DOKUMENTACIJE**

### 15. člen

Zapisniki in drugo gradivo, nastalo v postopku reševanja pritožbe, se hrani v zbirki, ki je ločena od zdravstvene dokumentacije posameznih pacientov, skladno z določbami Pravilnika o poslovni in poklicni skrivnost v Splošni bolnišnici Maribor, Pravilnika o zavarovanju osebnih podatkov v Splošni bolnišnici Maribor, Pravilnika o ravnanju z dokumentarnim in arhivskim gradivom v Splošni bolnišnici Maribor. Dokumentarno gradivo v zvezi s pritožbo se hrani 5 let.

### 16. člen

Pacientom, njihovim ožjim družinskim članom ali bližnjim osebam je glede pritožbenih poti v UKC na voljo zloženka, ki jo pripravi služba zdravstvene nege »Pritožbene poti, mnenja in pobude«, ki se nahaja v predalčnikih ob nabiralnikih »Vprašalniki in mnenja«, oziroma ob izhodih iz posameznih stavb UKC.

PR 72 UV 001	Izdaja: 01	Z dne: 07.11.2008	Stran 11 od 12
--------------	------------	-------------------	----------------

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je v Pravnem oddelku UKC Maribor, v Registru splošnih aktov.

## 17. člen

Obrazci:

OB 72 UV 004 Vloga pritožbe,

OB 72 UV 005 Zapisnik obravnave pritožbe,

OB 72 UV 006 Vabilo na obravnavo pritožbe  
so priloga tega pravilnika.

## 18. člen

S sprejetjem tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb bolnikov in o pritožbenem postopku z dne 25. 01. 2000.

## 19. člen

Ta pravilnik prične veljati osmi dan po objavi na oglasnih deskah UKC Maribor.

Ta pravilnik je bil objavljen na oglasnih deskah UKC, dne 29. 10. 2008, veljati prične dne 07.11.2008.