



VJK-ALT/187-1/25.

SZ26

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

VÁCI JÁVORSZKY ÖDÖN KÓRHÁZ					
Dokumentum cím		Panaszkezelési szabályzat		Azonosító	SZ26
Verziószám	4	Verzió dátuma	2025.02.03.	Oldalak száma	6
Készítette/módosította:		Vass Csilla minőségügyi vezető		<i>he ce</i>	
Ellenőrizte:		Dr. Király Edit ápolási igazgató		<i>AKL</i>	
Ellenőrizte:		Dr. Szalai Katalin orvosigazgató		<i>AKL</i>	
Jóváhagyta:		Dr. Urbán Edina főigazgató főorvos		<i>AKL</i>	

Módosítás		
Dátuma	Verziószáma	Helye a szabályozásban
2018.03.27.	1	Új szabályozó dokumentum
2022.08.26.	2	Teljesen átdolgozott dokumentum
2023.11.07.	3	2.1, 3, 5.1.2, 5.1.4, 5.1.7, 5.2.2, 5.2.3, 5.5.4, 5.5.5, 5.5.6
2025.02.03.	4	5.1, 5.2, 5.4, 5.6, 5.7



- 1 A szabályzat célja:**

Elsődleges cél, hogy a betegek ellátása során felmerülő panaszok - amennyiben a kezelő osztály, egység keretén belül nem orvosolhatók - szabályozottan, egységesen kezelve és időben kerüljenek kivizsgálásra. További cél, hogy a beérkezett panaszok, bejelentések elemzése megtörténjen, és intézkedések szülessenek a hasonló események elkerülésére, az érintettek megfelelő tájékoztatása mellett.

- 2 Alkalmazási terület:**
 - 2.1 A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Váci Jávorszky Ödön Kórház (továbbiakban: Kórház) valamennyi dolgozójára – a foglalkoztatás jellegétől és formájától függetlenül – és valamennyi szervezeti egységére.
 - 2.2 A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Kórházba beérkező valamennyi panaszra, kárigényt tartalmazó panaszra, közérdekű bejelentésre.
 - 2.3 Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más fórumhoz (pl. betegjogi képviselő), illetve a Kórház fenntartójához (Országos Kórházi Főigazgatóság) vagy más illetékes hatósághoz forduljon.

- 3 Hivatkozások:**
 - 3.1 Külső hivatkozások

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról
1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
 - 3.2 Belső hivatkozások

MF01 Minőségbiztosítás és minőségfejlesztés
SZ46 Iratkezelési szabályzat
SZ06 Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

- 4 Meghatározások:**
 - 4.1 **Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
 - 4.2 **Kárigény:** olyan a Kórházhoz szóban vagy írásban benyújtott kérelem, mely a Kórház működésével, feladatellátásával kapcsolatos érdeksérelem megszüntetése mellett pénzbeli kifizetésére is irányul.
 - 4.3 **Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

- 5 A szabályzat tartalma:**
 - 5.1 A panasz kivizsgálás menete
 - 5.1.1 A panasz kivizsgálás a kórház főigazgatójának, valamint orvos- és ápolási igazgatójának hatáskörébe tartozik.



- 5.1.2 A panaszt előterjesztő személy kérheti, hogy a kórházzal szembeni, egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a szabályzat szerinti eljárás keretében vizsgálják ki. Ebben az esetben a panaszt írásban kell benyújtani a főigazgatói titkárság felé (postai úton vagy elektronikus levélben, vagy helyben az F-198 Panaszbejelentő formanyomtatványon).
Amennyiben a beteg, hozzátartozó, látogató vagy más személy szóban tesz panaszt valamelyik betegellátó egységben, és kinyilvánítja a panasz kivizsgálására vonatkozó szándékát, a panaszt fogadó dolgozó a panaszost a főigazgatói titkárságra irányítja, ahol a panaszos írásban rögzítheti a panaszát (F-198 Panaszbejelentő formanyomtatványon).
- 5.1.3 Az írásban (elektronikusan, postai úton, helyszínen felvett) benyújtott panasz a Kórház iratkezelési szabályai szerint iktatásra kerül.
- 5.1.4 A főigazgató, az orvos-igazgató, valamint az ápolási igazgató a hozzá beérkező panasz kézhezvételét követően haladéktalanul kijelölik a panasz kivizsgálásáért felelős személyt.
Benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az orvos- és ápolási igazgató szükségesnek tartja, személyesen is meghallgathatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon, vagy írásban értesítenek. A meghallgatást jegyzőkönyvezi.
A panaszbejelentés tárgyának súlyára tekintettel az orvos- vagy ápolási igazgató ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében.
Ha a panaszbejelentés kivizsgálása során fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az orvos- vagy az ápolási igazgató kezdeményezheti a fegyelmi eljárás lefolytatását, illetve kezdeményezhetik azt a munkáltatói jogkör gyakorlójánál.
- 5.1.5 A betegjogi képviselőkön keresztül beérkező panaszok kivizsgálásának és megválaszolásának rendje megegyezik az általános eljárási szabályokkal, azzal a kitételrel, hogy a belső vizsgálat eredményéről a panaszoson kívül a betegjogi képviselőt is tájékoztatni kell.
- 5.1.6 A panasz kivizsgálásának eredményéről 30 napon belül tájékoztatni kell a panaszost. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- 5.1.7 Ha a beérkezett panasz kivizsgálására nem a Kórház jogosult, a panaszt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez kell áttenni. Az áttételről a panaszost az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.
- 5.1.8 Amennyiben a panasz kárigényt is magában foglal, a panasz-, illetve kárigény kivizsgálása főigazgatói hatáskörbe kerül. A pénzügyi kihatással járó bejelentésekkel, panaszokkal kapcsolatos intézeti álláspont kialakítása a Kórház jogi képviselőjének bevonásával történik.
- 5.2 A panaszvizsgálás befejezése:
- 5.2.1 A panaszbejelentés kivizsgálását követően a panaszügyet írásbeli formában kell lezárni, és erről a panaszost 30 napon belül írásban kell értesíteni.
A levélben rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedés, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.
A panaszok és közérdekű bejelentések vizsgálatát követő írásbeli válasz kiadásának joga a főigazgatóé, aki esetenként ezt átruházhatja az orvos- illetve ápolási igazgatóra.



- A panaszos részére tértivevényes levél vagy elektronikus levél formájában kerül kiküldésre a panaszvizsgálatot befejező értesítés.
- 5.2.2 A panaszügy kivizsgálása során keletkezett iratanyagot irattározni kell, és legalább 5 évig meg kell őrizni.
- 5.3 A panaszkezelés kommunikációja:
- 5.3.1 A Panaszkezelési szabályzat aktuális verziója betegeink számára hozzáférhető a Kórház honlapján, valamint a belső kommunikációs felületen is elérhető (Intranet).
- 5.3.2 A panaszkezeléssel kapcsolatosan az új dolgozók belépéskor a minőségügyi rendszer ismertetése kapcsán oktatásban részesülnek.
- 5.3.3 A szabályzat változtatása esetén az érintett dolgozók/szervezeti egységek tájékoztatása főigazgatói körlevélben történik. A módosítások megismerését a dolgozók az F-794 Dokumentumismertető formanyomtatványon aláírásukkal igazolják.
- 5.3.4 A panasz által érintett munkatársakat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni kell az őket érintő bejelentésről, illetve a lefolytatott vizsgálat eredményéről. Az esetlegesen meghozott javító intézkedésekről is visszajelzést kapnak.
- 5.4 A panaszok kezelésének minőségügyi vonatkozásai
- 5.4.1 A panaszok kezelésében érintett munkatársak a nyílt és megoldáskereső kommunikációra törekszenek.
- 5.4.2 Amennyiben szükség van a panasz mélyebb elemzésére, a háttérben meghúzódó okok feltárására, a vizsgálatba a minőségügyi vezető is bevonásra kerül, aki - szükség esetén szakmai munkacsoportot alakítva - elvégzi az oki kutatást.
- 5.4.3 A minőségügyi rendszer éves vezetői átvizsgálási értekezletére a szakági igazgatók összefoglaló beszámolót készítenek az adott évben előfordult betegpanaszokról. A panaszok kivizsgálása során meghozott javító intézkedéseket, valamint a panaszelemzések alapján levont tanulságokat a Kórház felhasználja a továbbiakban működési folyamatainak szabályozásánál, a folyamatok fejlesztésénél.
- 5.5 Közérdekű bejelentésekre vonatkozó rendelkezések
- 5.5.1 A közérdekű bejelentést az e szabályzatban foglaltak szerint, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvényben foglaltakkal összhangban kell kivizsgálni.
- 5.5.2 Ha a panaszt vagy a közérdekű bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszt vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.
- 5.5.3 A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata mellőzhető. A panasz vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi.



- 5.5.4 A bejelentőt nem érheti hátrány a közérdekű bejelentés megtétele miatt. Ha azonban nyilvánvalóvá válik, hogy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, és
- ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
 - alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.
- Ha az eljárásra jogosult szerv számára nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.
- 5.5.5 A közérdekű bejelentést – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell. A panasz elintézésének határideje ebben az esetben sem haladhatja meg a hat hónapot.
- 5.5.6 A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – gondoskodni kell
- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
 - a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
 - az okozott sérelem orvoslásáról és
 - indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.
- Az eljárásra jogosult szerv a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti.
- Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha a panaszos vagy a közérdekű bejelentés elintézéséről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt szóban tájékoztatták, aki a tájékoztatást tudomásul vette.
- 5.5.7 A közérdekű bejelentések intézésére egyebekben a jelen szabályzat 5.1-5.4 pontjában foglaltak az irányadók.
- 5.6 A közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének adatvédelmi vonatkozásai
- 5.6.1 A panaszbejelentésben érintettek személyes adatainak kezelése a Kórház Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata rendelkezéseinek megfelelően történik (a folyamat leírását a szabályzat 2. melléklete tartalmazza).
- 5.6.2 A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, vagy az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.
- 5.7 Jelen szabályzat készítéséért, az abban foglalt tevékenységek végzéséért, oktatásáért, ellenőrzéséért felelős személyek és szervezeti egységek:



Felelősségi kör	Felelős személy
A szabályzat készítője/karbantartója	Minőségirányítási vezető
A szabályzat alkalmazója (személyek, szervezeti egységek)	A Kórház minden dolgozója, különös tekintettel a szakági igazgatókra, titkárságokra, osztályvezető főorvosokra, főápolókra
A Szabályzat oktatása (ki és milyen időközönként)	Minőségirányítási vezető a szabályzat releváns változtatásakor
A szabályozott tevékenység (klinikai) audit alkalmával történő felülvizsgálata	Minőségirányítási vezető

6 **Melléletek:**

6.1 Nem alkalmazható

7 **Kapcsolódó formanyomtatványok, feljegyzések:**

Azonosító	Megnevezés	Megőrzési idő	Megőrzésért felelős
F-198	Panaszbejelentő	5 év	Kórház