

DOKUMENTACJA SYSTEMU JAKOŚCI SZPZOZ W JABŁONNIE

SZPZOZ W JABŁONNIE UL. PARKOWA 21 05 – 110 JABŁONNA		STANDARD	PP 5
ROZPATRYWANIE SKARG			
DATA WYDANIA	01.03.2020	DATA OBOWIĄZYWANIA	15.03.2020
WYDANIE	I	LICZBA STRON	9
SPORZĄDZIŁ	PEŁNOMOCNIK DS. JAKOŚCI ANDRZEJ PEŃSKO	ZATWIERDZIŁA	DYREKTOR IWONA MICHALSKA
PODPIS		PODPIS	

L.P.	DATA	OPIS ZMIANY	OSOBA WPROWADZAJĄCA ZMIANĘ

1. Cel

Celem instrukcji jest ustalenie zasad postępowania w przypadku reklamacji i skarg klientów

2. Zakres stosowania

2.1 Zakres podmiotowy

Zakresem instrukcji objęci są wszyscy pracownicy Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej w Jabłonie (SZPZOZ).

2.2 Zakres przedmiotowy

Zakresem instrukcji objęte są działania związane z:

- Przyjęciem zgłoszenia reklamacji lub skargi
- Rozpatrzeniem reklamacji lub skargi
- Postępowaniem odwoławczym po odrzuceniu reklamacji lub skargi
- Postępowaniem po pozytywnym dla pacjenta rozpatrzeniu reklamacji lub skargi

3. Definicje

Reklamacja - ustne albo pisemne wniesienie zastrzeżeń przez klienta dotyczących nie osiągnięcia zamierzonego celu, w jakim usługa była wykonywana.

Skarga - ustne albo pisemne zgłoszenie uwag przez klienta dotyczących sposobu wykonania usługi.

4. Odpowiedzialność

Dyrektor odpowiada za:

- przebieg rozpatrywania skargi/reklamacji
- rejestr skarg
- gromadzenie dokumentacji związanej z postępowaniem wyjaśniającym
- rozpatrywanie reklamacji i skarg
- wskazanie osób do rozpatrzenia danej skargi
- rozpatrywanie odwołań pacjenta/klienta od wyniku rozpatrzenia skargi

Sekretarka medyczna odpowiada za:

- zarejestrowanie skargi/reklamacji otrzymaną drogą pocztową
- wysłanie odpowiedzi na skargę/reklamację klientowi przygotowanej przez wskazaną osobę
- odbierane skargi/reklamacje drogą e-mailową i telefoniczną
- tworzenie notatek ze skarg/reklamacji
- udostępnienie klientom Formularza skargi/reklamacji
- przekazanie skargi/reklamacji *Dyrektorowi*

***Pracownicy* odpowiadają za:**

- kierowanie klientów chcących złożyć skargę/reklamację do Sekretarki medycznej lub Dyrektora

5. Opis postępowania

5.1 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie ustnej

- Pacjent, który chce złożyć skargę/reklamację powinien być skierowany do Sekretarki medycznej lub Dyrektora
- Dyrektor decyduje o dalszym postępowaniu związanym z rozpatrzeniem danej skargi/reklamacji.

5.2 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie pisemnej na miejscu (w Przychodni)

- Klient/pacjent może złożyć skargę/reklamację w formie pisemnej.
- Formularze pomagające napisaniu skargi/reklamacji znajdują się w Rejestracji, gdzie należy pokierować zainteresowanego.
- W każdym przypadku, osoba odbierająca skargę, musi wysłuchać skarżącego oraz zapewnić o sprawnym rozpatrzeniu skargi. W żadnym przypadku, bez rozpoznania skargi, nie należy kwestionować jej zasadności. Nie należy używać zwrotów „ *To niemożliwe....*”, „*Proszę się uspokoić.....*”.
- Uprzejmość okazywana skarżącemu nie oznacza uznania skargi za zasadną.
- Osoba odbierająca reklamację lub skargę, na życzenie klienta, kwituje jej odbiór podpisem na kopii skargi/reklamacji.
- W każdym przypadku zgłoszenia reklamacji lub skargi o fakcie ich wniesienia *Sekretarka medyczna* niezwłocznie informuje *Dyrektora*.
- Dyrektor kieruje dalszym postępowaniem dotyczącym rozpatrzenia skargi/reklamacji.

5.3 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie pisemnej, którą dostarczono pocztą

- Skargi/reklamacje przychodzące pocztą są odbierane przez Sekretarkę medyczną
- Sekretarka medyczna rejestruje przychodzące pismo w Rejestrze korespondencji przychodzącej
- Sekretarka medyczna oddaje pismo Dyrektorowi, rejestrując oddanie dokumentu.
- Dyrektor decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Przygotowaną na piśmie odpowiedź, Sekretarka medyczna kopiuje w 2 egzemplarzach.
- Oryginał odpowiedzi Sekretarka medyczna wysyła skarżącemu pocztą jako przesyłkę poleconą,
- Drugą kopię skarg/reklamacji Sekretarka medyczna oddaje Dyrektorowi, który przechowuje całość dokumentacji związaną z rozpatrywaniem danej skargi/reklamacji.

5.4 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie elektronicznej

- Klient/pacjent może przysłać skargę/reklamację drogą elektroniczną.
- Informacje przychodzące tą drogą odbiera Sekretarka medyczna, a zgłaszane drogą WWW – Dyrektor
- Sekretarka drukuje skargę/reklamację i za potwierdzeniem oddaje Dyrektorowi

- Dyrektor decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Po rozpatrzeniu danej skargi/reklamacji klient/pacjent otrzymuje odpowiedź drogą elektroniczną lub pocztą.
- Dyrektor rejestruje skargę w prowadzonym Rejestrze skarg i przechowuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi.

5.5 Przyjęcie zgłoszenia reklamacji lub skargi w formie telefonicznej

- Informacje przychodzące tą drogą odbiera Sekretarka medyczna
- Sekretarka medyczna po wysłuchaniu problemu informuje klienta/pacjenta, że skarga będzie rozpatrzona w ciągu 14 dni i że klient/pacjent dostanie informację zwrotną (telefoniczną lub pisemną) od Dyrektora.
- Ze skarg telefonicznych Sekretarka medyczna robi notatkę (data, imię i nazwisko klienta, opis skargi/reklamacji, numer telefonu klienta).
- Notatkę Sekretarka medyczna przekazuje Dyrektorowi.
- Dyrektor decyduje o dalszej drodze rozpatrywania danej skargi.
- Po rozpatrzeniu danej skargi/reklamacji klient/pacjent otrzymuje odpowiedź drogą telefoniczną lub pocztą.
- Dyrektor rejestruje skargę w prowadzonym Rejestrze skarg i przechowuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem danej skargi.

5.6 Postępowanie wyjaśniające

- Postępowanie wyjaśniające w wypadku skarg/reklamacji prowadzi *Dyrektor*
- W wypadku reklamacji lub skargi związanej z niewłaściwym wykonaniem usługi medycznej, dyrektor przekazuje skargę do Pielęgniarki koordynującej (jeśli skarga dotyczy usługi wykonanej przez pielęgniarkę) lub Z-cy Dyrektora ds. leczenia (jeśli skarga dotyczy usługi wykonanej przez lekarza):
- Z-ca Dyrektora ds. leczenia lub Pielęgniarka koordynująca powinni:
 - ✓ Zapoznać się z dokumentacją medyczną pacjenta.
 - ✓ Wysłuchać pacjenta (o ile jest to możliwe).
 - ✓ Przeprowadzić postępowanie wyjaśniające uwzględniające rozmowę z pracownikami.
 - ✓ Pracownik może wyjaśnienie złożyć na piśmie.
 - ✓ Podjąć decyzję odnośnie zasadności reklamacji lub skargi.
 - ✓ Uzgodnić z pacjentem sposób zadośćuczynienia w wypadku uznania reklamacji lub skargi za zasadną.
 - ✓ Ustalić z pacjentem konieczność sporządzenia odpowiedzi pisemnej na reklamację lub skargę i w wypadku takiego oczekiwania ze strony pacjenta, sporządzić odpowiedź.
 - ✓ Przekazać Sekretarce medycznej całość dokumentacji do dalszego postępowania (np. wysłania odpowiedzi).

- W wypadku skargi związanej z niewłaściwym zachowaniem się personelu Przychodni, Pielęgniarka koordynująca powinna:
 - ✓ Wysłuchać pacjenta/klienta (o ile jest to możliwe).
 - ✓ Przeprowadzić postępowanie wyjaśniające uwzględniające rozmowę z pracownikami.
 - ✓ Pracownik może wyjaśnienie złożyć na piśmie.
 - ✓ Podjąć decyzję odnośnie zasadności skargi.
 - ✓ Uzgodnić z pacjentem/klientem sposób zadośćuczynienia w wypadku uznania skargi za zasadną.
 - ✓ Ustalić z pacjentem/klientem konieczność sporządzenia odpowiedzi pisemnej na skargę i w wypadku takiego oczekiwania ze strony pacjenta, sporządzić odpowiedź.
 - ✓ Poinformować pacjenta/klienta i pracownika o sposobie rozpatrzenia reklamacji lub skargi.
 - ✓ Przekazać całość dokumentacji do dalszego postępowania (np. wysłania odpowiedzi i itp.)
- Czas rozpatrywania reklamacji lub skargi nie powinien przekroczyć 14 dni.
- W wypadku zaistnienia okoliczności niepozwalających na rozpatrzenie reklamacji lub skargi w przewidzianym terminie, Pielęgniarka koordynująca informuje pacjenta o tym fakcie telefonicznie lub pisemnie.
- W każdym przypadku obowiązuje ustalenie i podanie pacjentowi/klientowi terminu rozpatrzenia reklamacji lub skargi.

5.7 Postępowanie odwoławcze

- Pacjentowi przysługuje odwołanie od wyniku rozpatrzenia skargi. Odwołania składane są pisemnie do Dyrektora SZPZOZ w Jabłonie.
- Postępowanie odwoławcze prowadzone jest wyłącznie w formie pisemnej.
- Postępowanie odwoławcze w wypadku skargi nie powinno trwać dłużej niż 14 dni. W wypadku przekroczenia tego terminu pacjent/klient o przyczynach zwłoki informowany jest pisemnie przez Dyrektora SZPZOZ.
- Decyzja Dyrektora SZPZOZ, podejmowana w wyniku odwoławczego postępowania wyjaśniającego, kończy postępowanie na terenie Przychodni
- W odpowiedzi kierowanej przez Dyrektora SZPZOZ do osoby skarżącej, zawarte są informacje dotyczące podjętej decyzji oraz przysługującej skarżącemu drodze odwołania do Izb Lekarskich lub Sądu.

5.8 Przechowywanie dokumentacji skarg/reklamacji

- Dokumentację (oryginały) związaną z postępowaniem wyjaśniającym skargę/reklamację gromadzi Pielęgniarka koordynująca.
- Pielęgniarka koordynująca gromadzi dokumentację w opisanym segregatorze.
- Pielęgniarka koordynująca prowadzi Rejestr skarg/reklamacji.
- Dokumentacja ta jest przechowywana przez okres 20 lat.

6. Załączniki

Załącznik nr 1 - Formularz zgłoszenia skargi

Załącznik nr 2 – SCHEMAT - Rodzaje skarg

Strona 1.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SKARGI/REKLAMACJI

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i nazwisko

.....
Adres zamieszkania, tel. kontaktowy

.....

Do Dyrektora SZPZOZ w Jabłonie

Niniejszym wnoszę skargę na:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

W związku z powyższym oczekuję:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Podpis Klienta

Strona 2 (wypełniają pracownicy SZPZOZ)

Opis postępowania wyjaśniającego

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnioski (Kierownictwa)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data:

.....

Dyrektor

