

JAVNA USTANOVA DOM ZDRAVLJA KANTONA SARAJEVO

NASLOV PROCEDURE: Prigovori, primjedbe i pohvale pacijenata u JUDZKS	Strana 1/5
VRSTA PROCEDURE Standardi za dom zdravlja 2017. - S 13.2 – S 13.6. Standardi za timove Porodične medicine S 9.12, S 29.1.2.	Jedinstveni broj procedure: 8/21-04 <i>Važi do:</i> <i>Novembar/2024.god.</i>

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („Sl. Novine FBiH“ br. 40/10) regulisano je pravo pacijenta na prigovor. Tako se članom 6 pomenutog zakona svakom pacijentu garantuje, između ostalih prava, i pravo na prigovor, koje je pobliže objašnjeno članom 41 istog zakona. Osiguranje primjene i praćenja poštivanja prava pacijenata se osigurava formiranjem Komsije za prigovore pacijenata što je dužnost svake zdravstvene ustanove i isto je regulisano članovima 61. i 62. pomenutog zakona.

Svrha ove Procedure je da informira i objasni na koji način pacijenti ili njihovi zastupnici mogu uložiti primjedbu/prigovor/pohvalu, i definiše odgovornosti osoba kojima se primjedbe/prigovori upućuju. Postupanje sa primjedbama/prigovorima na odgovarajući način je značajan dio u praćenju kvaliteta zdravstvene zaštite koja je usmjerena na pacijenta. Na prigovore/primjedbe bi trebalo gledati krajnje pozitivno, jer nam putem njih korisnici saopćavaju da nisu zadovoljni uslugama i sugerišu gdje se mogu postići poboljšanja.

2. PODRUČJE PRIMJENE

- Sve Organizacione Jedinice JU Dom zdravlja Kantona Sarajevo
- Sve medicinske i nemedicinske službe

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

- 3.1.** Direktori i glavne medicinske sestre-tehničari Organizacionih jedinica, šefovi službi – odgovorni ljekari i odgovorne med. sestre-tehničari službi, šefovi nemedicinskih službi dužni su upoznati svoje radnike sa ovom procedurom.
- 3.2.** Ovaj dokument mora biti dostupan svim radnicima JUDZKS.
- 3.3.** Korisnicima usluga u JUDZKS u svim službama i na svim lokalitetima moraju biti dostupni informativni leci o proceduri podnošenja žalbe i obrasci za primjedbe i pohvale (Ob-1) sa sandučićima. Obrasci za podnošenje prigovora (Ob-2) nalaze se kod odgovornih med. sestara-tehničara službi, tehničkih sekretara direktora OJ, kao i na Protokolu Ustanove.
- 3.4.** Svi radnici su odgovorni za primjenu ove procedure.
- 3.5.** Odgovorni ljekar i odgovorna medicinska sestra-tehničar službe obavljaju stalni nadzor nad

primjenom ove procedure.

3.6. Direktor i glavna medicinska sestra-tehničar Organizacione jedinice, šefovi nemedicinskih službi obavljaju periodični nadzor i provjeru pravilnosti primjene procedure.

4. PROCEDURA

- **Primjedbe pacijenata odnose se na žalbe pacijenata koji se mogu riješiti na nivou OJ. (Ob.1)**
- **Prigovori pacijenata odnose se na žalbe pacijenata u slučajevima kada su povrijeđena njihova prava i rješavaju se na nivou Komisije za prigovore pacijenata JUDZKS (Ob.2)**

Svi radnici JUDZKS dužni su ponašati se profesionalno i pokušati najbolje moguće iskomunicirati sa pacijentom izbjegavajući konflikt, ali ukoliko pacijent želi da podnese primjedbu/prigovor dužni su da ga upute kako da to učini na adekvatan način prema proceduri Ustanove. Odgovorna medicinska sestra-tehničar / šef nemedicinske službe dužni su svakodnevno provjeriti da li su pristigli prigovori i ukoliko ih ima u obavezi su proslijediti osobi koja prikuplja primjedbe/pohvale na nivou OJ, a pomenuta dalje menadžmentu OJ JUDZKS/Komisiji za prigovore pacijenata.

4.1. Korisnici zdravstvenih usluga i/ili njihovi zakonski staratelji koji nisu zadovoljni pruženim uslugama imaju pravo slobodnog izražavanja nezadovoljstva na sljedeće načine:

- a) usmenim putem,
- b) pisanjem primjedbe,
- c) podnošenjem zvaničnog prigovora,
- d) putem e-maila.

4.2. Pravo iz tačke 4.1. ove Procedure odnosi se, kako na način prijema i odnos zaposlenog medicinskog i nemedicinskog osoblja prema pacijentima, tako i na organizaciju rada, kvalitet rada, tehničku opremljenost i higijenske uslove u službama.

4.3. Usmene primjedbe

- Svi radnici, u cilju podizanja kvaliteta usluga, imaju obavezu da sa punom profesionalnom pažnjom saslušaju primjedbe korisnika usluga na njihov rad ili tretman.
- Radnik na koga je iznesena usmena primjedba dužan je pokušati adekvatno iskomunicirati i pronaći prihvatljivo rješenje za nastali problem. Ukoliko to nije moguće, radnik je obavezan ponuditi korisniku usluga obrazac primjedbi (Ob.1) i objasniti način i postupak podnošenja primjedbe u pisanoj formi ili, ukoliko to korisnik želi, ponuditi razgovor sa prvim nadređenim.
- Ukoliko korisnik usluga želi razgovarati o primjedbi sa nadređenim licem radnika (šefom/odgovornom medicinskom sestrom- tehničarom službe, šefom nemedicinske službe ili direktorom/glavnom medicinskom sestrom- tehničarom Organizacione jedinice), radnik na koga je iznesena primjedba će obezbijediti pacijentu razgovor sa gore pomenutim nadređenim licima, a ukoliko gore pomenuta lica nisu odmah dostupna, u najkraćem vremenskom roku.
- U slučaju kada nadređeno lice radnika na kojeg se korisnik usluga žali nije u u stanju da

riješi nastalu spornu situaciju, nezadovoljnom korisniku daje pune upute o načinu i postupku podnošenja zvaničnog prigovora koji rješava Komisija za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS.

4.4. Primjedbe u pismenoj formi

- Nezadovoljni korisnici usluga mogu uložiti primjedbu u pisanoj formi na posebnom obrascu za primjedbe i pohvale Ob-1, koji je prilog ove procedure, i predati u sanduče za tu namjenu, a koje se nalazi u čekaonici svake službe/ambulante JUDZKS.
- Anonimne primjedbe razmatraju odgovorne osobe: šefovi medicinskih/nemedicinskih službi, direktori i glavne medicinske sestre-tehničari Organizacionih jedinica JUDZKS sa svojim osobljem u cilju unapređenja rada, statističke obrade i izvještavanja, i na njih se podnositelju ne šalje odgovor.
- Po zaprimanju primjedbe u pismenoj formi, direktor OJ sa odgovornim osobama nadležne službe bez odlaganja uzima pismene izjave radnika na koje se primjedba odnosi i u okviru svojih nadležnosti pokušava primjedbu riješiti direktnim kontaktom sa nezadovoljnim korisnikom putem e-maila ili razgovorom, ukoliko se primjedba ne riješi na nivou OJ nezadovoljni korisnik se obavještava kako može uložiti zvanični prigovor.
- Ukoliko je primjedba poslana na mail generalnog direktora Ustanove, tehnički sekretar generalnog direktora JUDZKS, uz odobrenje generalnog direktora, prosljeđuje primjedbu direktoru OJ kojoj pacijent pripada, i u kojoj se ista i rješava. Samo u izuzetnim situacijama, odnosno po zahtjevu generalnog direktora JUDZKS, primjedba se sa potrebnom dokumentacijom prosljeđuje Komisiji.
- Primjedbu može podnijeti svako punoljetno lice, roditelji ili staratelji ako je pacijent malodoban; zakonski staratelji ili bliski srodnici, ukoliko je pacijent bolestan, i nije sposoban sam podnijeti istu.

4.5. Podnošenje prigovora

- Kada nezadovoljstvo korisnika usluga nije uspješno riješeno u komunikaciji sa odgovornim osobama Organizacione jedinice, nezadovoljnom korisniku se objašnjava procedura ulaganja zvaničnog prigovora koji se dostavlja i razmatra ga Komisija za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS.
- Pacijent može uložiti prigovor bez prethodnog ulaganja primjedbe
- Zvanični prigovor mogu podnijeti pacijenti koji su punoljetna lica, roditelji ili staratelji ako je pacijent malodoban; zakonski staratelji ili bliski srodnici, ukoliko je pacijent bolestan, i nije sposoban sam podnijeti prigovor.
- Prigovor se podnosi na obrascu za podnošenje prigovora pacijenta, Ob-2 koji je prilog ove procedure ili na drugom papiru, uz obavezno unošenje ličnih i kontakt podataka, detaljnog obrazloženja na koju službu i radnika se pacijent žali i koje okolnosti su dovele do ulaganja prigovora, uz obavezan potpis pacijenta. Prigovor se podnosi kod odgovorne medicinske sestre-tehničara službe, tehničkog sekretara direktora Organizacione jedinice ili na Protokolu Ustanove.
- Po zaprimanju pismenog prigovora, direktor OJ sa odgovornim osobama nadležne službe bez odlaganja uzima pisane izjave radnika na koje se prigovor odnosi. Kompletan predmet, uz svoj stav o osnovanosti prigovora i mišljenje odgovorne osobe službe koja je po potrebi izvršila uvid u informacioni sistem, direktor OJ dostavlja Komisiji za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS putem Protokola Ustanove istog dana kada je nezadovoljni korisnik usluga napisao prigovor, a u slučaju da je prigovor podnešen u drugoj smjeni, sutra ujutro.

- Komisija za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS razmatra dostavljeni predmet i donosi izjašnjenje po prigovoru korisnika usluga prema generalnom direktoru JUDZKS u roku najdalje 3 dana od dana kada je nezadovoljni korisnik usluga napisao prigovor. Član 98 Zakona o upravnom postupku („Sl. Novine FBiH” broj: 2/98, 48/99) kaže ...” Kad je rok određen danima, dan u koji je dostavljanje ili priopćenje izvršeno, odnosno u koji pada događaj od koga treba računati trajanje roka, ne uračunava se u rok, već se početak roka uzima prvi naredni dan”. Također, članom 99. istog Zakona se kaže ”... Ako posljednji dan roka pada u nedjelju ili na dan državnog praznika ili u neki drugi dan kad organ kod koga se radnja postupka ima poduzeti ne radi, rok ističe istekom prvog narednog dana”. Komisija u postupku rješavanja prigovora ima pravo da zatraži da radnik na kojeg je podnesen prigovor, radnici-svjedoci događaja, odgovorno lice službe ili direktor OJ u kojoj navedeni radnik radi dođu na sastanak Komisije za prigovore i pohvale kako bi se što brže i efikasnije riješio problem.
- Radnik JUDZKS na koga je upućena primjedba/prigovor treba biti pismeno od strane nadređenog lica biti upoznat da je potrebno da da pismenu izjavu (popunivši Obrazac br. 4), otkucanu i svojeručno potpisanu, a u slučaju da odbije Komisija će donijeti mišljenje u skladu sa pacijentovom izjavom, odnosno u korist pacijenta.
- Šef službe i direktor OJ dužni su dati pismeno mišljenje u kojem izražavaju svoj stav povodom prigovora nakon razgovora sa radnikom na kojeg se isti odnosi. U slučaju da odgovorno lice nije prisutno (bolovanje, korištenje godišnjeg odmora i sl.), mišljenje je dužno dati lice koje ga mijenja (Procedura „ Zamjena u slučaju odsustva s posla rukovodećeg osoblja JUDZKS ” br. 71/17- 02).
- Ako Komisija smatra da će uključene radnika-svjedoka doprinijeti rješenju nastalog problema od istih će se tražiti pisane izjave.
- Nakon dostavljenog pismenog mišljenja Komisije, generalni direktor JUDZKS donosi konačnu Odluku o prigovoru pacijenta u skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata (Sl. novine FBiH, 40/10) u roku od 7 dana od dana podnošenja prigovora.
- Pacijent koji nije zadovoljan Odlukom generalnog direktora JUDZKS, ima pravo zaštitu svojih prava zatražiti kod nadležnog (kantonalnog) Ministarstva zdravstva, u roku od 15 dana od dana prijema odluke.

4.6. Pohvale pacijenata

- Korisnici usluga koji žele iskazati zadovoljstvo uslugama pruženim u JUDZKS mogu svoju pohvalu dostaviti usmeno direktoru OJ, e-mailom, faksom, poštom ili putem obrasca Ob-1.
- Menadžment OJ mjesečno u izvještaju o primjedbama i pohvalama obavještava Komisiju za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS o broju pohvala na nivou OJ, a Komisija obavještava generalnog direktora JUDZKS.
- Komisija za prigovore pacijenata JUDZKS na svojim sastancima redovno analiziranje zaprimljene pohvale pacijenata, a u cilju poboljšanja dobre prakse i njene razmjene između Organizacionih jedinica.

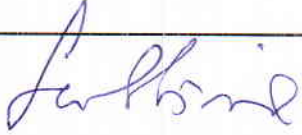



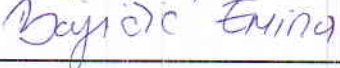


4.7. Prikupljanje i izvještavanje

Odgovorne medicinske sestre-tehničari službi dužne su svakodnevno provjeriti da li ima primjedbi, te ukoliko ih ima, iste prosljediti osobi koja je zadužena za prikupljanje primjedbi na nivou OJ kako bi se ispoštovao zakonski rok rješavanja istih.

- Direktori OJ zadužuju po jedno lice da prikuplja primjedbe i pohvale pacijenata na nivou OJ koji će svakodnevno obavještavati menadžment OJ i predavati direktoru OJ zaprimljene primjedbe isti dan po podnošenju.
- Osoba koja prikuplja primjedbe i pohvale na nivou OJ dužna je da sačinjava mjesečni izvještaj o svim zaprimljenim prigovorima/primjedbama/pohvalama pacijenata na obrascu Ob-3, koji je prilog ove procedure, a koji se dostavlja Komisiji za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS do 10. u tekućem mjesecu za prethodni mjesec.
- Komisija za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS do 15.-og u tekućem mjesecu dostavlja kvartalni izvještaj generalnom direktoru JUDZKS o zaprimljenim prigovorima/primjedbama/pohvalama pacijenata na nivou Ustanove.
- Komisija za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS generalnom direktoru JUDZKS dostavlja i godišnje izvještaje o prigovorima/primjedbama/pohvalama pacijenata na nivou Ustanove, a šestomjesečni i godišnji izvještaj dostavlja i Odjelu za organizaciju i poboljšanje kvaliteta i sigurnosti JUDZKS.

5. REVIZIJA

Revizija ove Procedure vrši se svake tri godine, po potrebi i ranije.

Uradio	Ime i prezime / radna grupa	Verifikacija (potpis)
	Komisija za prigovore i pohvale pacijenata JUDZKS:	
	Prim. dr. Sabina Serdarević, spec. P/O medicine	
	Prim. dr. Amira Baždarević-Rašidagić, spec. interne medicine	
	Bediha Palo, dipl. med. sestra	
	Lejla Saračević, Mr. sociologije	
	Emina Bojičić, dipl.pravnik	
Pregleda/saglasan	Pomoćnik GD za organizaciju i poboljšanje kvaliteta i sigurnosti Mr.sc.med.prim.dr. Milan Mioković, spec.P/O medicine	
Datum usvajanja	Generalni direktor JUDZKS Doc. dr. sc. Abel Baltić	



01-03-12449/21
23-11-2021

Javna ustanova Dom zdravlja Kantona Sarajevo

OBRAZAC ZA PRIMJEDBE I POHVALE PACIJENATA

Ulažen: (zaokruži)	<input type="checkbox"/> Primjedb <input type="checkbox"/> Pohvalu
Ime i prezime pacijenta:	_____
Dom zdravlja/ambulanta na koju se odnosi primjedba/pohvala:	_____
Služba:	_____
Datum korištenja usluge:	_____
Primjedba/pohvala odnosi se na: (zaokruži)	<input type="checkbox"/> organizaciju rada <input type="checkbox"/> odnos zdravstvenih radnika prema pacijentu <input type="checkbox"/> kvalitet rada <input type="checkbox"/> tehničku opremljenost <input type="checkbox"/> higijenske uslove <input type="checkbox"/> ostalo
Ukratko o primjedbi/pohvali: _____	

Sarajevo, _____ 20____ godine

na ustanova Dom zdravlja Kantona Sarajevo

OBRAZAC ZA PRIMJEDBE I POHVALE PACIJENATA

Ulažen: (zaokruži)	<input type="checkbox"/> Primjedb <input type="checkbox"/> Pohvalu
Ime i prezime:	_____
Dom zdravlja/ambulanta na koju se odnosi primjedba/pohvala:	_____
Služba:	_____
Datum korištenja usluge:	_____
Primjedba/pohvala odnosi se na: (zaokruži)	<input type="checkbox"/> organizaciju rada <input type="checkbox"/> odnos zdravstvenih radnika prema pacijentu <input type="checkbox"/> kvalitet rada <input type="checkbox"/> tehničku opremljenost <input type="checkbox"/> higijenske uslove <input type="checkbox"/> ostalo
Ukratko o primjedbi/pohvali: _____	

rajevo, _____ 20____ godine

JAVNA USTANOVA DOM ZDRAVLJA KANTONA SARAJEVO

N/R Generalnom direktoru

OBRAZAC ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA PACIJENTA

Upute: Molimo da prije podnošenja prigovora pokušate Vaš problem riješiti usmenim putem u razgovoru sa odgovornim licima Vašeg Doma zdravlja. U slučaju da ipak želite podnijeti prigovor koji će razmatrati Komisija za prigovore pacijenata, molimo da obrazac popunite čitko i da detaljno obrazložite šta je uzrok Vašeg prigovora i koje su okolnosti dovele do njega. Napominjemo da se nepotpuni ili nepotpisani obrasci neće tretirati kao zvanični prigovori.

Ime i prezime korisnika zdravstvene usluge: _____
Zanimanje: _____
Adresa prebivališta: _____
Telefon: _____
E-mail: _____

Dom zdravlja/ambulanta na koju se odnosi prigovor: _____

Služba: _____
Ime i prezime uposlenika na kojeg se odnosi prigovor: _____

Datum korištenja usluge: _____

Detaljno obrazloženje prigovora:

JU DOM ZDRAVLJA KANTONA SARAJEVO
OJ DZ. _____

**IZVJEŠTAJ O ZAPRIMLJENIM PRIGOVORIMA, PRIMJEDBAMA I POHVALAMA
PACIJENATA ZA MJESEC _____ 20__**

Područje na koje se prigovori/primjedba/pohvala odnosi	Broj primjedbi (riješeno na nivou OJ)	Broj Prigovora (riješeno od strane Komisije)	Broj pohvala
Organizacija rada			
Odnos zdravstvenih radnika prema pacijentu			
Kvalitet rada			
Kvalitet liječenja (za Etički komitet)			
Tehnička opremljenost			
Higijenski uslovi			
Ostalo			

Broj neriješenih primjedbi iz opravdanih razloga	Broj riješениh/ opravdanih primjedbi	Broj neriješenih prigovora iz opravdanih razloga	Broj riješenih/ opravdanih prigovora	Broj poduzetih mjera	Broj anonimnih primjedbi/ prigovora u OJ

Napomena: Ako se pohvala, primjedba ili prigovor od **jednog** pacijenta odnosi na više područja, statistički se vodi kao **jedna** pohvala, primjedba ili prigovor.

Datum:

Izveštaj sačinio/la:

DIREKTOR OJ

.....

JU DOM ZDRAVLJA KANTONA SARAJEVO

OJ.DZ _____, služba/amb. _____

nemedicinska služba _____

Sarajevo, _____ 20 _____

Povodom primjedbe podnešene : a) pismenim putem b) podnošenjem zvaničnog prigovora d) putem e-maila; od korisnika usluga _____

(ime i prezime podnosioca prigovora)

na rad uposlenika/ce _____, zaposlenog/ne u _____

(ime i prezime uposlenika/ce)

_____, uposlenik/ea se od strane nadređenog lica

(naziv medicinske/nemedicinske službe)

obavještava da se *na istu pismeno izjasni*.

(funkcija nadređenog)

POTPIS UPOSLENIKA

POTPIS NADREĐENOG LICA

Izjava

Potpis uposlenika