

**SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU
REHABILITACIJU
VARAŽDINSKE TOPLICE**

Ravnatelj

Broj:01-553/1-2026

Varaždinske Toplice, 23.04.2026.

Temeljem članka 28. Statuta Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Varaždinske Toplice, sukladno Zakonu o kvaliteti zdravstvene zaštite (NN br. 118/18 i 40/25) i provedbenim aktima tog Zakona te sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata (NN br.169/04, 37/08) a na prijedlog Povjerenstva za kvalitetu i pozitivnog mišljenja Stručnog vijeća Specijalne bolnice Varaždinske Toplice donosim

**„ POSTUPAK PODNOŠENJA PRITUŽBE/ PRIGOVORA/POHVALE
OD STRANE PACIJENTA
SPECIJALNE BOLNICE VARAŽDINSKE TOPLICE“**

„U Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Varaždinske Toplice (dalje u tekstu: Bolnica) donosi se i primjenjuje ovaj Postupak podnošenja i rješavanja pritužbe/prigovora/pohvala pacijenta, članova obitelji pacijenta i/ili drugih korisnika usluga (dalje u tekstu: Postupak) na usluge liječenja, smještaja, prehrane i ostvarivanja drugih prava unutar Bolnice.

Pritužba/prigovor se podnosi usmenim ili pisanim putem, sukladno važećim propisima (Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju, Zakonu o zaštiti prava pacijenata).

Bez obzira na prirodu pritužbe odnosno prigovora, Bolnica osigurava odgovor na sadržaj svake pritužbe te preispituje i rješava bilo koje sustavne probleme na koje eventualno ukazuje pritužba, odnosno prigovor.

Odgovor pacijentu Bolnica dostavlja u roku od **8 dana** od dana zaprimanja pritužbe. Kada slučaj nije rješiv u navedenom roku, Bolnica će odgovoriti podnositelju pritužbe da je postupak u tijeku odnosno da se radi na rješavanju iste.

Pritužba odnosno prigovor može biti u pisanom obliku ili se isti može izreći nadležnim osobama Bolnice i usmenim putem osobito ako se radi o zahtjevu pacijenta koji je odmah rješiv.

I. SVRHA POSTUPKA

Povećati kvalitetu zdravstvenih usluga koje osiguravaju najviši mogući povoljan ishod liječenja i smanjiti rizik za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi.

II. PODRUČJE PRIMJENE

Odnosi se na rad svih radnika: službenika i namještenika u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Varaždinske Toplice.

III. TIJEK POSTUPKA

1. Pacijent ili član obitelji pacijenta ima pravo usmeno ili pismenim putem uputiti pritužbu/prigovor s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža, a ukoliko je osoba maloljetna, pritužbu/prigovor obavezno upućuje roditelj ili staratelj.
2. Pacijenta ili člana obitelji upućuje se da nezadovoljstvo uslugom pokuša prvo riješiti usmenim putem s prisutnim osobljem, glavnom sestrom ili rukovoditeljem odjela.
3. Ukoliko se problem nije riješio usmenim putem ili pacijent/član obitelji ne želi na taj način rješavati problem osoblje bolnice informirat će osobu o proceduri podnošenja i rješavanja pritužbe/prigovora.
4. Osoba koja želi iznijeti pohvalu/pritužbu/prigovor isto može podnijeti: **zabilježbom u Knjizi pritužbi/pohvala, pisanim putem/ putem službenog obrasca ili putem obrasca koji se nalazi na mrežnim stranicama bolnice elektroničkom poštom na adresu pritužbe@sbvzt.hr i pohvale@sbvzt.hr**
5. Sandučić za pritužbe/pohvale kao i službeni obrazac za pritužbe/pohvale mora biti dostupan pacijentima na recepciji/prijamnom šalteru objekta Terme, objekta NRC-a te u objektu „Minerva“.
6. Glavna sestra odjela i pomoćnik/ca za sestrinstvo svakodnevno mora kontrolirati Knjigu pritužbi te u slučaju pritužbe pacijenta odmah obavijestiti pomoćnika za kvalitetu i pročelnika službe kako bi se mogle pravovremeno poduzeti potrebne korektivne i preventivne radnje. Pomoćnik za kvalitetu/pročelnik službe potpisom potvrđuje da je pročitao pritužbu.
7. Sandučić za ispunjene obrasce pritužbi/prigovora provjerava član radne skupine (tima) za kvalitetu zdravstvene zaštite, svaki dan. Pritužbe pacijenata odmah se upućuje pomoćniku za kvalitetu i pročelniku službe na daljnje postupanje. Evidencija o podnesenim žalbama/prigovorima čuva se u Jedinici za kvalitetu zdravstvene zaštite u Bolnici.
8. Pritužbe zaprimljene e-mailom moraju se odmah proslijediti pomoćniku za kvalitetu i pročelniku službe na daljnje postupanje.
9. Pomoćnik za kvalitetu i pročelnik službe obavještavaju ravnatelja o pristizanju pritužbe te se donosi odluka o daljnjem tijeku postupanja i prema potrebi pokretanje izvanrednog unutarnjeg nadzora.
10. Nakon analize pismene žalbe **pomoćnik za kvalitetu, a u njegovoj odsutnosti pročelnik službe** dužan je pismeno odgovoriti podnositelju žalbe/prigovora **u roku od 8 dana**, odnosno u koliko predmet nije riješen istog obavijestiti da je predmet u postupku rješavanja.
11. Ukoliko je potrebno provoditi izvanredni unutarnji nadzor povodom pritužbe pacijenta, isti se provodi sukladno odredbama Pravilnika o unutarnjem nadzoru.
12. Svaka 3 mjeseca Jedinica za kvalitetu sačinjava izvješće o pritužbama/prigovorima te o poduzetim aktivnostima izvještava Povjerenstvo za kvalitetu i ravnatelja.
13. Godišnje izvješće o podnesenim pritužbama/prigovorima Jedinica za kvalitetu dostavlja ravnatelju Bolnice.
14. Obrazac pritužbe/prigovora mora biti dostupan na službenim stranicama Bolnice.
15. Osim pritužbe/prigovora pacijenti ili članovi obitelji mogu izraziti i svoje pohvale na posebnom obrascu za pohvale koji mora biti dostupan na službenim stranicama bolnice
16. Bolnica će povremeno, sukladno ukazanim potrebama provoditi edukaciju o kvaliteti zdravstvene zaštite, te o prevenciji nezadovoljstva pacijenata i rješavanju pritužbi.

IV. OBAVIJEST PACIJENTIMA O POSTUPKU PODNOŠENJA PRITUŽBI

Bolnica će putem svoje web stranice obavijestiti pacijente, članove obitelji ili njihove zakonske zastupnike odnosno skrbnike o mogućnosti podnošenja pritužbe/prigovora nadležnim tijelima Bolnice, Varaždinske županije i Ministarstva zdravstva, uključujući i tijelo kojem se podnosi pritužba/prigovor, vremenskom roku za davanje odgovora na pritužbu/prigovor te o njegovom pravu da pritužbu podnese pismeno ili usmeno.

Podnositelj pritužbe može se obratiti i **Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Varaždinskoj županiji**. Kao dio obavijesti o pravima pacijenata, Bolnica obavještava pacijenta da pritužbu može podnijeti i **izravno** Povjerenstvu za promicanje i zaštitu prava pacijenata u **Ministarstvu zdravstva** – pismenim putem ili na e-mail adresu: predstavke.bolnice@miz.hr. Pritužbe Ministarstvu mogu se podnijeti i na tzv. „Bijeli telefon“ (pritužbe, pohvale, primjedbe, prijedlozi građana Republike Hrvatske) vezano uz ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu.

Ravnatelj:
Denis Kovačić, dr. med. spec.



Dostaviti:

1. Zamjeniku ravnatelja
2. Pomoćniku ravnatelja za kvalitetu
3. Pomoćniku ravnatelja za sestrinstvo - glavnoj sestri bolnice
4. Pročelniku službe stacionarnog liječenja i medicinske rehabilitacije
5. Pročelniku službe poliklinike, dijagnostike i fizikalne terapije
6. Rukovoditelju službe za ugostiteljstvo i zdravstveni turizam
7. Voditelju fizikalne terapije - glavnom fizioterapeutu bolnice
8. Voditeljima (zdravstvenih) odjela
9. Pismohrana

