



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025. január 1.

Tartalom

I. Általános rendelkezések	2
1. Bevezetés	2
2. A panaszkezelés célja	2
3. A Szabályzat hatálya.....	2
II. Értelmező rendelkezések	2
1. Panaszjog	2
2. Panasz.....	3
3. Panasztevő, panaszt bejelentő	3
4. Panaszkezelés.....	3
5. Panaszkezelésért felelős személy	3
6. Panasz kivizsgálásáért felelős személy	3
III. A panaszvizsgálás részletes szabályai	4
1. A panasz benyújtása	4
2. A panasz benyújtásának módja.....	4
3. A panasz kivizsgálásának határideje	5
4. A panasz kivizsgálásának folyamata.....	5
5. Adatkezelés	8
IV. Záró rendelkezések	8

I. Általános rendelkezések

1. Bevezetés

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr (továbbiakban: Intézmény) a szociális és egészségügyi ellátások igénybevételével kapcsolatos panaszok egységes eljárási szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében a szociális igazgatásokról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, illetve az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény vonatkozó rendelkezései alapján a panaszok kezelésére vonatkozó szabályzatát az alábbiakban határozza meg.

2. A panaszkezelés célja

A panaszbejelentések kivizsgálása, az eljárás jogszerű lefolytatása, dokumentálása, nyilvántartása, az alaposnak bizonyuló panaszok orvosolása, szükséges intézkedések megtétele, feltárt hibák okainak megszüntetése, jogsértő magatartás vagy állapot helyreállítása, indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezése.

A szociális és egészségügyi ellátást igénybe vevők megelégedettsége, a panaszok kivizsgálása során nyert általános tapasztalatok felhasználásával igényeiknek minél magasabb szintű kielégítése.

3. A Szabályzat hatálya

A szabályzat területi hatálya kiterjed az Intézmény Szervezeti és működési szabályzatában rögzített székhelyére és telephelyeire, különösen azokra, amelyek tevékenységükből eredően ellátottakkal, betegekkel, ügyfelekkel vannak kapcsolatban.

A szabályzat személyi hatálya kiterjed az Intézmény munkavállalóira és az Intézménnyel munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre, valamint azon személyekre, akik az Intézmény ellátásait igénybe veszik beleértve a hozzátartozókat is.

II. Értelmező rendelkezések

1. Panaszjog

Az állampolgárnak (ellátottnak, betegnek, törvényes képviselőnek, hozzátartozónak stb.) az a joga, hogy panaszával a megfelelő szervhez/hatóságokhoz/fórumhoz forduljon, és ott panaszát meghallgassák, orvosolják.

Szociális ellátások igénybevételekor a megállapodás megkötésével egyidejűleg az Intézmény tájékoztatást ad az ellátott és hozzátartozója számára a panaszjogok gyakorlásának módjáról, az erre vonatkozó tájékoztató a megállapodás része, továbbá a Házirend is tartalmazza.

Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy külön jogszabályban meghatározottak szerint – panaszának kivizsgálása érdekében – más érdekeit képviselő szervhez, érdekképviselési fórumhoz, betegjogi, ellátottjogi képviselőhöz, illetve az Intézmény fenntartójához forduljon.

A panaszost a panasz bejelentés miatt hátrány nem érheti.

2. Panasz

Jelen szabályzat alkalmazásában panasznak minősül az Intézmény szociális és egészségügyi ellátásaival kapcsolatosan felmerülő minden olyan a szabályzatban meghatározott módon előadott vagy benyújtott észrevétel, kifogás, kérelem, javaslat és egyéb közlés, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

A panasz vonatkozhat

- egészségügyi, illetve szociális ellátással kapcsolatos elégedetlenségre,
- megállapodás megszegésére,
- házirend megsértésére,
- nem megfelelő tárgyi környezetre,
- helytelen térítési díj megállapításra, számlázásra,
- nem megfelelő hangnem, viselkedés (dolgozói, ellátott, ügyfél részéről) tanúsítására
- súlyos testi sértésre, stb.

3. Panasztevő, panaszt bejelentő

Panasztevő, panaszt bejelentő a panasz orvoslását kérő személy. A panaszos panaszát meghatalmazott vagy jogi képviselő útján is előterjesztheti, ez esetben a képviseletre adott írásbeli meghatalmazás csatolása szükséges.

4. Panaszkezelés

Az Intézmény teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja panasztevő panaszát, továbbá megteszi a vonatkozó jogszabályokban előírt, szükséges intézkedéseket.

5. Panaszkezelésért felelős személy

A panaszvizsgálás az Intézmény igazgatójának hatáskörébe tartozik. Az igazgató a bejelentett panaszok belső vizsgálatát szociális ügyekben a központi igazgatási csoportvezetője, egészségügyi ügyekben az egészségügyi ellátások szakmai vezetője részére delegálja.

A panaszkezelésért felelős személy végigkíséri a panaszkezelés folyamatát, figyelemmel a határidők betartására, a keletkezett dokumentumok hiánytalanságára, az intézkedések megvalósulására, továbbá nyilvántartja a panaszokat, rendszerezi, irattározza a keletkezett iratanyagokat, valamint kimutatásokat, statisztikákat készít.

6. Panasz kivizsgálásáért felelős személy

A panasz kivizsgálásért felelős személy, az, aki a panaszt érdemben kivizsgálja, az érintettek előadásait meghallgatja, azokat dokumentálja, a panasz kivizsgálása szempontjából lényeges bizonyítékokat beszerzi, a kivizsgálással kapcsolatosan keletkezett dokumentumokat a panaszkezelésért felelős személy részére a megadott határidőben belül továbbítja.

III. A panaszvizsgálás részletes szabályai

1. A panasz benyújtása

Jelen szabályzat szerint panaszt nyújthat be az Intézmény bármely ellátási formáját igénybe vevő, törvényes képviselője, illetve hozzátartozója. Panasz benyújtására jogosult az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet is.

2. A panasz benyújtásának módja

a) Személyesen

- szociális ügyekben elsődlegesen a szolgáltatást nyújtó telephely szakmai vezetőjénél, továbbá a központi igazgatási csoportvezetőjénél (9025 Győr, Köztelek u. 15.), előzetes bejelentkezés alapján (+36-96-527-899 telefonszámon),
- egészségügyi ügyekben az egészségügyi ellátások szakmai vezetőjénél (9026 Győr, Rónay J. u. 5-7.), előzetes bejelentkezés alapján (+36-96-314-322 telefonszámon).

b) Telefonon

- szociális ügyekben elsődlegesen a szolgáltatást nyújtó telephely szakmai vezetőjének, illetve helyettesének (<https://eeszi.hu/elerhetosegek/>), továbbá a Központi Igazgatási Csoport +36-96-527-899 telefonszámán,
- egészségügyi ügyekben az egészségügyi ellátások szakmai vezetőjénél +36-96-314-322 telefonszámon.

c) **Postai úton** (az Intézmény központi címére – Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr, 9026 Győr, Kálóczy tér 9-11. – címzett levélben).

d) **Elektronikus úton** (a titkarsag@eeszi.hu e-mail címen).

e) **Panaszládába történő elhelyezéssel** (szociális ellátások esetében).

f) **A panasz az intézmény igazgatójának az intézmény központi címére címzett levélben, e-mail-ben vagy szóban az igazgatói fogadóórán (előzetes bejelentkezés alapján +36-96-315-786) is megtehető.**

Amennyiben a panasztevő megítélése szerint a szóban tett panasz helyben vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, panaszával elsődlegesen a szolgáltatást nyújtó telephely (idősek klubja, gondozási központ stb.) szakmai vezetőjéhez, illetve helyetteséhez fordulhat.

Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a szolgáltatást nyújtó telephely szakmai vezetőjének, illetve helyettesének a szóban tett panaszt írásba – az. 1. sz. melléklet szerinti jegyzőkönyvbe – kell foglalnia, melyet panasztevő a jegyzőkönyv elolvasását követően aláírásával megerősít. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentő számára át kell adni.

A panasz elbírásához szükséges legalább a panaszos neve, elérhetősége, a panasz leírása.

Szociális ellátások tekintetében minden telephelyen panaszláda került kihelyezésre. A panaszládák üritésére egy hónapban két alkalommal, a hónap 15., illetve utolsó napján, amennyiben az hétvégére esik, az azt követő munkanapon kerül sor.

A panaszt a panaszládából történő kiemelését követően – dátum és átvevő aláírását követően – haladéktalanul a panaszkezelésért felelős személynek kell továbbítani.

3. A panasz kivizsgálásának határideje

Szociális ellátások tekintetében az Intézmény igazgatója tizenöt (15) napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

Egészségügyi ellátások esetében a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc (30) munkanapon belül kell kivizsgálni, és ennek eredményéről a panaszost írásban tájékoztatni.

Az ellátottjogi, betegjogi képviselőtől érkezett panasz megkeresésre a panaszossal kapcsolatos dokumentációt a megadott határidőn belül, amennyiben határidőt nem jelölnek meg, legkésőbb 8 munkanapon belül rendelkezésére kell bocsátani.

A panasz bejelentőjét írásban tájékoztatni szükséges, ha a panasz kivizsgálása előreláthatóan a jogszabály által megadott határidőnél hosszabb időt vesz igénybe. A tájékoztató levélnek tartalmaznia kell az eljárás várható időpontjának befejezését és az eljárás meghosszabbításának indokát.

4. A panasz kivizsgálásának folyamata

4.1. Panasz átvétele, iktatása

A különböző telephelyekre érkező vagy ott felvett panaszokat – az esetleges kiegészítő információkkal (igazoló jelentés, feljegyzés) együtt – az érintett panaszkezelésért felelős személynek legkésőbb az átvételt/felvételt követő munkanapon továbbítani szükséges.

A panaszok iktatása az Iratkezelési szabályzat és Iratkezelési rend szerint történik.

A panaszkezelésért felelős személy a panaszról, az esetleges kiegészítő információkkal együtt az Intézmény igazgatóját tájékoztatja.

4.2. A panasz vizsgálat nélküli lezárása

Amennyiben a rendelkezésre álló információk alapján az Intézmény igazgatója nem tartja indokoltnak az eljárás elrendelését, a panaszt vizsgálati eljárás nélkül lezárhatja.

Ha a probléma tisztázására elegendő információ áll rendelkezésre, az Intézmény igazgatója ezek alapján hozza meg döntését.

Névtelen panaszokkal, tartalmuk mérlegelése után az Intézmény igazgatója belátása szerint foglalkozik. Névtelen bejelentés elutasításáról rövid feljegyzést kell készíteni.

4.3.A panasz kivizsgálásának elrendelése

Amennyiben a probléma tisztázására nem áll rendelkezésre elegendő információ, az Intézmény igazgatója – a panaszkezelésért felelős személy bevonásával – elrendeli a panasz kivizsgálását, kijelöli a panasz kivizsgálásáért felelős személyt, ezzel egyidejűleg a 2. sz. *melléklet* kitöltésével a vizsgálatba bevonandók köréről is rendelkezik.

Esetleges érintettség, illetve összeférhetetlenség esetén új személy kijelöléséről kell gondoskodni.

4.4.A panasz kivizsgálása, döntéshozatal

Bizonyítási eljárást kell lefolytatni, ha a panasz elbírálásához rendelkezésre álló adatok nem elegendők. A panasz kivizsgálásáért felelős személy személyesen hallgatja meg azokat a személyeket akiktől a panasszal kapcsolatosan érdemi információ nyerhető. A panaszos a vizsgálat során felkérhető beadványának pontosítására, kiegészítésére. A meghallgatásokról jegyzőkönyvet kell készíteni. A tényállás tisztázása érdekében a bizonyító erejű dokumentumokat (pl. átadó füzetben rögzített információk, tevékenységnapló, térítési díj értesítő stb.) be kell csatolni. Amennyiben a panasz tartalma indokolja, helyszíni ellenőrzést kell tartani, mely során vizsgálni kell a bejelentésben foglaltakat. A helyszíni ellenőrzés során tapasztaltokról is jegyzőkönyvet kell felvenni.

A panaszvizsgálás során alapvető követelmény a

- tényyszerűség,
- szakszerűség,
- objektivitás,
- pártatlanság.

A kivizsgálás során a panasz tárgyát képező tényeket szabad csak vizsgálni, egyebet nem. A lehető legteljesebb mértékig meg kell ismerni és fel kell tárni a tényeket, körülményeket, amelyek a probléma tisztázásához szükségesek.

Az igazgató indokolt esetben a panaszok kivizsgálásába az Intézmény jogtanácsosát is bevonhatja.

A panasz írásbeli visszavonása esetén az eljárást meg kell szüntetni. Ettől függetlenül az igazgató egy belső vizsgálat lefolytatását elrendelheti.

A panasz kivizsgálásáért felelős személynek az ügyben keletkezett minden iratanyagot a megadott határidőn belül a panaszkezelésért felelős személy részére továbbítani szükséges, aki azokat átnézi, amennyiben szükséges még kiegészítő információt kér, majd döntéshozatal érdekében a keletkezett iratokat átadja az Intézmény igazgatójának.

Az igazgató valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ birtokában alakítja ki végleges álláspontját, ha szükséges, személyesen konzultál orvossal, az érintett telephely szakmai vezetőjével, a panasz kivizsgálásáért felelős személlyel, panaszossal stb.

A panaszvizsgálás eredményéről az Intézmény igazgatója a panasztevőt elsődlegesen írásban értesíti. Szóban történő tájékoztatás esetén jegyzőkönyvet kell felvenni.

A panasszal kapcsolatos döntések formája lehet

- elfogadó: megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során előadottak, illetve keletkezett dokumentumok tartalma megfelel a panaszos által elmondottaknak, illetve valóságnak, és egyéni jog- vagy érdeksérelem valósult meg,
- részben elfogadó: részben megalapozott panasz esetén, mivel a kivizsgálás során előadottak, illetve keletkezett dokumentumok tartalma csak részben felel meg a panaszos által elmondottakkal, illetve a valóságnak, de az egyéni jog- vagy érdeksérelem megvalósult,
- elutasító: nem megalapozott panasz esetén, amennyiben a kivizsgálás során előadottak, illetve keletkezett dokumentumok ellentmondásosak a panaszos által elmondottakkal, azok nem felelnek meg a valóságnak, vagy egyéni jog- illetve érdeksérelem megvalósulása nem állapítható meg.

A panaszkezelés során, amennyiben lehetséges, a panaszt orvosolni kell, a panaszos számára olyan helyzetet, lehetőséget teremtve, hogy a panaszos helyzet, körülmény megszűnjön. Meg kell keresni a panasszal kapcsolatos felelősöket. Amennyiben a panasz az intézménnyel jogviszonyban álló személyre vonatkozóan érkezik, a munkáltatói, intézményvezetői jogkör gyakorló személy jogosult megtenni annak szükségessége és megalapozottsága során a panasszal érintett személlyel szembeni munkajogi, polgári jogi, szabálysértési, illetve büntetőjogi intézkedéseket.

Indokolt esetben az Intézmény igazgatója a fenntartót, az illetékes hatóságokat is tájékoztatja.

Az Intézményi igazgatója a fennálló jogsérelemre elrendelheti – a panaszkezelésért felelős személy bevonásával – intézkedési terv kidolgozását, intézkedési terv elkészítéséért felelős személy kijelölésével, határidő megjelölésével, amelynek ésszerűségét és valóságosságát annak kidolgozása után értékeli.

A panasszal kapcsolatos intézkedések végrehajtásának kontrollját az igazgató, illetve az általa kijelölt munkatárs gyakorolja.

4.5.Értesítés a panasz vizsgálatának eredményéről

Az Intézmény igazgatója a panasz kivizsgálás eredményéről – a panasz kivizsgálásért felelős személy bevonásával – elkészíti az értesítést, melyet tértivevényes levélben, elektronikus levél formájában érkezett panasz esetén elektronikus levélben továbbít a panasztevő részére.

Az értesítésnek az alábbi főbb információkat kell tartalmaznia:

- panaszos nevét, címét vagy e-mail címét,
- panasz benyújtásának idejét, tárgyát,
- felek meghallgatását tartalmazó összegző megállapítást,
- döntés formáját,
- megtett intézkedéseket, elutasítás esetén annak indokát,
- jogorvoslati lehetőséget.

A panasz kivizsgálás eredményéről a szolgáltatást nyújtó telephely szakmai vezetőjét is tájékoztatni szükséges.

4.6. Jogorvoslat

Amennyiben az Intézmény igazgatója határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz (Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata 9021 Győr, Városház tér 1.) fordulhat jogorvoslattal.

4.7. A panaszok nyilvántartása

Az Intézmény a panaszokat az ellátás minőségének javítása érdekében dokumentálja, elemzi és értékeli.

A panaszok nyilvántartását a panaszkezelésért felelős személyek végzik, melyről egy évben egyszer az Intézmény igazgatója felé jelentést (panaszok száma, oka, gyakorisága, mely szolgáltatásokat érintette, intézkedések stb.) készítenek.

Szociális ellátásokat érintő panaszok esetében a helyben orvosolható panaszokról a szolgáltatást nyújtó telephelyek szakmai vezetői 3. sz. *melléklet* szerinti nyilvántartást vezetnek, melyről a tárgyhót követő hónap 15. napjáig elektronikus úton havi jelentést küldenek a központi igazgatási csoportvezető részére.

A panaszok elemzése útmutatóként szolgálhat az esetleges fejlesztési irányvonalak meghatározásában, a további panaszok megelőzése érdekében.

5. Adatkezelés

Az Intézmény az érintettek adatait a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat az Intézmény 5 évig megőrzi.

IV. Záró rendelkezések

A közérdekű bejelentések és panaszok intézésének eljárását a Szabályzat a közérdekű bejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos eljárás rendjéről, valamint a belső visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról elnevezésű szabályzat szabályozza.

Az Intézmény igazgatója gondoskodik arról, hogy a Panaszkezelési szabályzat egy-egy kinyomtatott példánya az ellátást biztosító szervezeti egységek tájékoztató tábláján kifüggesztésre kerüljenek, illetve az Intézmény honlapján is elérhetőek legyenek.

Jelen szabályzat 2025. január 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg hatályát veszti az Intézmény 2013. április 2. napján ugyanezen a néven alkalmazott szabályzata.

A szabályzat hatályba lépésének napjától a panaszok kezelése során a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit és a mellékletét képező nyomtatványokat kell alkalmazni.

Győr, 2024. november 11.



Kányai Róbert
igazgató

Mellékletek:

1. Panaszfelvételi jegyzőkönyv
2. Panasz kivizsgálásának elrendelése
3. Havi lejelentő



Iktatószám: _____

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Jegyzőkönyv felvételének helye:	
Jegyzőkönyv felvételének ideje:	
Jegyzőkönyvet felvevő munkatárs neve, beosztása:	
Panasz bejelentésének módja:	<i>személyesen, telefonon*</i>
Panasz bejelentőjének neve:	
Panasz bejelentőjének lakcíme, levelezési címe, telefonszáma:	
Panaszos neve, ha a panaszos és a panasz bejelentője nem egyezik:	
Panaszos lakcíme, levelezési címe, telefonszáma, ha a panaszos és a panasz bejelentője nem egyezik:	
Panasszal érintett szolgáltatás megnevezése:	
A panasz részletes leírása:	
A panaszos igénye:	
A panaszt alátámasztó dokumentumok másolata: <i>nincs/van*</i> , és pedig _____	

A panasz bejelentője az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatót megismerte és tudomásul vette, hogy az adatait és a panaszkezelési eljáráshoz kapcsolódó információkat az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr az adatkezelési szabályok szerint kezeli.

Dátum: _____

Panasz bejelentője

Jegyzőkönyvet felvevő aláírása

Jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem (személyesen közölt szóbeli panasz esetén).

Panasz bejelentője

* A megfelelő rész aláhúzendő!



Panasz kivizsgálásának elrendelése

A mellékelt panasz alapján elrendelem _____ nevű panaszos
_____ napján tett panaszának a Panaszkezelési Szabályzat szerinti
kivizsgálását.

A panaszkezelésért felelős személy neve: _____

A panasz kivizsgálásáért felelős személy neve, beosztása: _____

Bevonandó személy(ek) neve: _____

Személyes meghallgatásokról készült dokumentumok megküldésének határideje
panaszkezelésért felelős személy részére: _____

Panasz kivizsgálásának határideje: _____

Dátum: _____

igazgató

Panasz lejelentés

Szervezeti egység megnevezése: _____ Panasz lejelentő munkatárs neve: _____

Év: _____, hónap _____

S. sz.	Panasz bejelentés időpontja	Panasz bejelentője	Panasz tárgya	Megtett intézkedés	Intézkedés dátuma	Intézkedő munkatárs neve, beosztása