

**A Hajdúszoboszlói Járóbeteg-Ellátó Centrum eljárásrendje
a szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések
fogadására és kivizsgálására**

2020. május



Összeállította: Dr. Varga Tamás igazgató főorvos



Tartalom

1. Bevezetés	3
2. Fogalmak, fogalmi elhatárolások	4
2.1. Alapfogalmak	4
2.2. Kapcsolódó fogalmak	4
2.3. Ellátás megtagadása.....	5
2.4. A JEC panaszkezelési gyakorlata.....	6
3. A bejelentések fogadása, nyilvántartása az elektronikus rendszerünkben.....	7
3.1. AJBH beadvány.....	7
4. A szervezet működésével összefüggő, integritási kockázatokra utaló bejelentések fogadása, a bejelentővédelmi garanciáink, az eljárásrendünk tartalmi elemei.....	7
4.1. Írásbeli bejelentés	7
4.2. Szóbeli bejelentés	8
4.3. A bejelentések értékelése, vizsgálati terv készítése	8
4.3.1. Bejelentések értékelése	8
4.3.2. Vizsgálati terv készítése	9
4.4. Vizsgálati módszerek, bizonyítási lehetőségek	9
4.5. Jegyzőkönyv és összefoglaló jelentés készítése	10
5. A vizsgálat befejezése.....	11
6. Évenkénti értékelés,kockázatkezelési elemzés.....	11
7. Mellékletek	
7.1. Jegyzőkönyv panasz/bejelentés rögzítéséhez.....	12
7.2. Év-végi összesítő nyilvántartás (panasz/közérdekű bejelentés).....	13

1. Bevezetés

Az **integritás** fogalmát – különösen akkor, ha önkormányzati tulajdonban lévő egészségügyi intézményről van szó - a **morál** és az **etika** fogalmai viszonylatában célszerű elhelyezni. Alapvető a három kifejezés egymáshoz való viszonyának tisztázása: a morál általában meghatározza a jó és a rossz fogalmát, az etika felsorolja, hogy mely cselekvések, magatartásformák tartoznak a jó vagy rossz kategóriájába, az integritás pedig az előző kettő szintézise, az általa meghatározott jó magatartásformák szerinti cselekvést jelenti, azaz magát a gyakorlatot.

Az integritást egy szervezet azon ellenálló képességeként is meghatározhatjuk, amely képes megelőzni a szervezet rendellenes működéséből, valamint az alkalmazottak/páciensek helytelen magatartásából eredő lehetséges károkat, ami az egészségügyi intézményeknél különös jelentőséggel bír.

Intézményünk életében és mindennapjaiban ezt ahhoz lehetne hasonlítani, mint amikor egy beteget nem operációval, vagy a kórokozókat közvetlenül elpusztító orvossággal gyógyítunk, hanem az immunrendszerét erősítjük meg, hogy az saját maga legyen képes a betegség legyőzésére.

Az integritással foglalkozó eljárásrend feladatokat állapít meg a szervezet működésével összefüggő integritási és betegellátási kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadásával és kivizsgálásával kapcsolatban.

Az ezzel összefüggő előírások részleteit az alábbiakban részletezem:

☐ Az Intr. 4. § (1) bekezdése alapján a szervezet vezetője köteles gondoskodni a szervezet működésével összefüggő integritási és korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadásáról és kivizsgálásáról, amelynek keretében belső szabályzatot készít (lásd jelen dokumentum).

Az Intr. 4. § (2) bekezdése szerint az (1) bekezdés szerinti feladatok teljesítésének biztosítása – a feladat átruházására való tekintet nélkül – a hivatali szervezet vezetőjének (Járóbeteg-Ellátó Centrum, a mindenkori igazgató főorvos) átruházhatatlan személyes felelőssége.

☐ Az Intr. 6. § (4) bekezdése alapján a szervezet vezetője ellátja a szervezet működésével összefüggő integritási kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadásával és kivizsgálásával kapcsolatos feladatokat. A Bkr. 6. § (4) bekezdése szerint a költségvetési szerv vezetője köteles szabályozni a szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendjét (lásd jelen dokumentum).

☐ Az Intr. 8 §-a értelmében gondoskodik arról, hogy a szervezeti integritást sértő eseményekre vonatkozó bejelentések fogadására és kivizsgálására mindenkor aktuális módszertani útmutató álljon rendelkezésre.

A Bkr. 6. § (4a) szerint a szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje tartalmaznia kell:

- a) a bejelentett kockázatok és események előzetes értékelésének módszertanát,
- b) a bejelentés kivizsgálásához szükséges információk összegyűjtésének módját,
- c) az érintettek meghallgatásának eljárási szabályait,
- d) a vonatkozó dokumentumok átvizsgálásának szabályait,
- e) a szervezeti integritást sértő események elhárításához szükséges intézkedéseket,
- f) az alkalmazható jogkövetkezményeket,
- g) a bejelentőnek a szervezeten belüli védelmére, illetve elismerésére, valamint a vizsgálat eredményéről való tájékoztatására vonatkozó szabályokat, és
- h) a szervezeti integritást sértő események bekövetkezésének megelőzésére kialakított eljárási szabályokat.

A Pkbt. (Panaszokról és Közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV tv.) kapcsán létrehozott egységes eljárásrend biztosítja azt, hogy a szerv vezetője egységes feltételrendszer keretében értesülhessen az integritás-kockázatok jelentő helyzetekről, és eszerint léphessen fel azok rendezése kapcsán. Fontos az is, hogy a bejelentők és egyéb érintettek tapasztalják azt, hogy a bejelentéseket a szervek azonos módon fogadják és kezelik, egységesek a vizsgálati eljárások, és természetesen az adott szerv (pl. egészségügyi szolgáltató)

természetéhez igazodóan azonos jellegűek a meghozott intézkedések. A bejelentő-védelmi garanciáknak is hasonló mértékben érvényesülniük kell.

Ez a Járóbeteg-Ellátó Centrum, az ellátott lakosság, és a fenntartó Önkormányzat közös érdeke, és elengedhetetlen feltétele a közbizalom növelésének, a közösségi érdekek érvényesülésének.

2. Fogalmak, fogalmi elhatárolások

Fontosnak tartok – a későbbi félreértések elkerülése érdekében – néhány alap-, és kapcsolódó fogalmat tisztázni.

2.1. Alapfogalmak

- **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.
- **Közérdekű bejelentés:** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség, a lakosság érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.
- **Integritás:** a szervezet szabályszerű, a szervezet vezetője és az irányító szerv által meghatározott célkitűzéseknek, értékeknek és elveknek megfelelő működése.
- **Integritási kockázat:** a szervezet célkitűzéseit, értékeit, elveit sértő vagy veszélyeztető visszaélés, szabálytalanság vagy egyéb esemény lehetősége.
- **Korrupciós kockázat:** olyan integritási kockázat, amely korrupciós cselekmény bekövetkezésének a lehetőségét jelenti.
- **Szervezeti integritást sértő esemény:** minden olyan esemény, amely a szervezetre vonatkozó szabályoktól, valamint a jogszabályi keretek között a költségvetési szerv vezetője és az irányító szerv által meghatározott szervezeti célkitűzésektől, értékektől és elvektől, az ezeknek megfelelő működéstől eltér.

2.2. Kapcsolódó fogalmak

Szabálytalanság:

A szabálytalanság, vagy szervezeti integritást sértő esemény olyan szándékos vagy gondatlan tevékenység, illetve mulasztás, amely valamely írott vagy íratlan szabályt (törvény, rendelet, belső rendelkezés, belső szabályzat stb.) sért, illetve, amely az államháztartás működési rendjét, a költségvetést, ill. vagyongazdálkodást, a szabályszerű feladatellátást sérti vagy veszélyezteti.

Bűncselekmény:

A bűncselekmény a hatályos büntető törvénykönyv szerint az a *szándékos, vagy* - ha a törvény a gondatlan elkövetést is bünteti - *gondatlanságból* elkövetett cselekmény, amely veszélyes a társadalomra, és amelyre a törvény büntetés kiszabását rendeli.

Szándékosság: olyan magatartás, melynek következményeit tanúsítója kívánja, vagy e következményekbe belenyugszik.

Gondatlanság: olyan magatartás, melynek lehetséges következményeit tanúsítója előre látja, de könnyelműen bízik azok elmaradásában, vagy a következményeket azért nem látja előre, mert a tőle elvárható figyelmet vagy körültekintést elmulasztja. Az egészségügyben az egyik legveszélyesebb magatartásforma.

☐ **Tudatos gondatlanság:** az elkövető előre látja magatartása következményeinek a lehetőségét, de könnyelműen bízik azok elmaradásában.

☐ **Hanyag gondatlanság:** az elkövető nem látja előre magatartása lehetséges következményeit, mert elmulasztotta a „tőle elvárható” figyelmet vagy körültekintést.

Szabálysértés:

A társadalmi együttélés általánosan elfogadott szabályait sértő vagy veszélyeztető, a bűncselekményként történő büntetni rendeléshez szükséges kockázatokkal és veszélyességgel azonban nem rendelkező kriminális cselekmény, amely veszélyes a társadalomra, és a törvény által büntetni rendelt. Az a tevékenység vagy mulasztás veszélyes a társadalomra, amely a bűncselekményként történő büntetni rendeléshez szükségesnél kisebb fokban sérti vagy veszélyezteti az Alaptörvény szerinti állami, társadalmi vagy gazdasági rendet, a természetes és jogi személyek, valamint a jogi személyiség nélküli szervezetek személyét vagy jogait.

Etikai vétség:

Valamely etikai kódex – például a Magyar Orvosi Kamara Etikai Kódexe, illetve az Eü. Szakdolgozói Etikai Kódex – által szankcionált cselekmény, a magatartási normák olyan összessége, amely tartalmazza – a törvényes kereteken belül – a hazai társadalmi környezet által etikailag elfogadhatónak ítélt szakmai viselkedési normarendszert, valamint a meghatározott normáktól való magatartásbeli eltérés várható következményeit.

A hivatásetikai alapelvek – az elkötelezettség, a felelősségtudat és szakszerűség, a hatékonyság, a tisztesség és méltóság, a pártatlanság, az igazságosság és méltányosság, az arányosság, az előítéletektől mentes, átlátható, együttműködő és lelkiismeretes feladatellátás – megsértése esetén a Kódexben kijelölt módon etikai eljárás folytatható le az etikai vétség megvalósítójával szemben. Az etikai eljárás eredménye alapján – annak eredményétől függően – fegyelmi eljárás megindítása is kezdeményezhető.

Fegyelmi vétség:

A fegyelmi vétség a foglalkoztatási jogviszonyból eredő kötelezettség vétkes megszegése. A magatartást akkor kell vétkesnek tekinteni, ha a munkavállaló nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vétkesség nem más, mint egy tudati állapot, amely azt jelenti, hogy az adott esetben a kötelezettségszegéshez milyen tudati viszony társul, és ez a tudati viszony átfogja-e a kötelezettségszegést, és annak következményeit. E szerint a vétkességnek két fajtáját ismerjük, a *szándékos* és a *gondatlan* kötelezettségszegést.

Kötelezettségszegésnek minősül a munkavállaló részéről a foglalkoztatási jogviszony tartalmát képező kötelezettségek – így különösen a pártatlan, igazságos, kulturált intézési kötelezettség, a szakmai lojalitás, a személyes munkavégzés, a munkaképes állapot megőrzése, az utasítások végrehajtása vagy megsértése.

Vannak olyan okok és helyzetek, amikor látszólag megvalósul a jogellenes magatartás, vagyis a kötelezettségszegés, fegyelmi vétség azonban mégsem állapítható meg. Az ilyen okokat (vagy helyzeteket) fegyelmi felelősségre vonást kizáró okoknak nevezzük. Ilyen ok lehet például: a jogos védelemben és sürgősségi helyzetben elkövetett kötelezettségszegés, vagy ha a munkáltató joggal való visszaélést követ el, és így ró kötelezettséget a munkavállalóra.

Betegjogi képviselő:

A betegjogi képviselői hálózatot az egészségügyért, a szociál- és nyugdíjpolitikáért, valamint a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által vezetett minisztérium (Emberi Erőforrások Minisztériuma, EMMI) önálló szervezeti egységeként az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) működteti.

A betegjogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi a betegek jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

A betegjogi képviselő az egészségügyi ellátórendszer valamennyi, hatósági működési engedéllyel rendelkező egészségügyi szolgáltató szolgáltatásait (alapellátás, járóbeteg-szakellátás, fekvőbeteg-szakellátás, egyéb egészségügyi ellátások) igénybe vevők számára elérhető.

Egészségügyi dolgozók jogai:

Mint minden magyar állampolgárnak, az egészségügyi dolgozónak is joga van ahhoz, hogy emberi méltóságát tiszteletben tartsák. E jog minden más emberre kötelezettségeket ró (különösen: lelkiismereti és világnézeti meggyőződésének, jó hírnevének, magánéletének, magántitkainak tiszteletben tartása, egészségének és testi épségének megóvása, a vele szembeni kulturált viselkedés).

Mindezekon túl, az egészségügyi dolgozót foglalkozása gyakorlása során, mint közfeladatot ellátó személyt különös jogok is megilletik:

Az orvosnak joga, hogy a tudományosan elfogadott vizsgálati és terápiás módszerek közül szabadon válassza meg az adott esetben – a beteg beleegyezésével – alkalmazandó, az általa illetve az ellátásban közreműködő személyek által ismert és gyakorolt, a rendelkezésre álló tárgyi és személyi feltételek mellett végezhető eljárást.

Az orvosnak (szakdolgozónak) az alábbi esetekben meg kell tagadnia, illetve megtagadhatja a beteg ellátását.

2.3 Az orvosnak meg kell tagadnia az ellátását abban az esetben, ha:

- az jogszabályba ütközik,
- szakmai szabályba ütközik (tehát nem a tudományosan elfogadott beavatkozást akarják elvégeztetni),
- az ellátásra az orvos (szakdolgozó) fizikailag alkalmatlan (pl. beteg),
- a kért ellátásra nincsen szükség (!)

Az ellátást megtagadhatja az orvos (szakdolgozó) akkor, ha:

- a beteg nem igényel azonnali ellátást (későbbre halasztható, visszarendelhető), feltéve, ha ez a betegre nem ró ésszerűtlen terhet (pl. utazás, hosszas várakozás),
- a beteg az együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti, a terápiás utasításokat nem tartja be, az elrendelt gyógyszeres kezelést nem alkalmazza (és nem áll fenn a sürgős szükség esete),
- az ellátó orvos vagy szakdolgozó életét, testi épségét a beteg magatartása veszélyezteti,

Az ellátást megtagadhatja az orvos (szakdolgozó), de a beteget másik ellátóhoz kell irányítani abban az esetben, ha:

- más betegnek azonnali ellátásra van szüksége,
- nincsenek meg az ellátás feltételei,
- a beteg sértő, fenyegető magatartást tanúsít (feltéve, ha ezt a magatartást nem a betegsége okozza),
- a beteghez személyes kapcsolatot fűzi, vagy kölcsönös bizalomvesztés alakul ki (pl. ha a beteg a rokona, barátja, haragosa, illetve ha a beteg korábban a dolgozóról annak jó hírnevének megsértésére alkalmas, és a sértettet beazonosítható módon valamely közösségi oldalon, nyilvános helyen stb sértő módon nyilatkozott.)
- az ellátás az orvos (szakdolgozó) erkölcsi felfogásával, lelkiismereti, vallási meggyőződésével ütközik.

2.4. A Járóbeteg-Ellátó Centrum panasz és a közérdekű bejelentés kivizsgálásához kapcsolódó eljárásának ismertetése a vonatkozó törvények ismeretében:

A JEC-hez érkező panaszok és a közérdekű bejelentések kivizsgálására vonatkozó alapvető szabályokat a Pkbt (2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről) tartalmazza.

E szerint panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal, vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben az intézmény vezetőjéhez, vagy a fenntartó, az eljárásra jogosult szervhez.

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 panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

A panaszt és a közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

Az eljárásra jogosult szerv a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt meghallgatja, ha azt a panasz vagy a közérdekű bejelentés tartalma szükségessé teszi.

Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a bejelentőt haladéktalanul értesíti.

A panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján – ha alaposnak bizonyul – a mindenkori igazgató főorvosnak 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.

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt (legyen az ellátott beteg, vagy intézményi dolgozó) nem érheti hátrány a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

A panaszos vagy a közérdekű bejelentő személyes adatai csak a panasz vagy a közérdekű bejelentés alapján kezdeményezett további eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére adhatóak át, ha e szerv annak kezelésére törvény alapján jogosult, akkor, ha az adatai továbbításához a panaszos vagy a közérdekű bejelentő egyértelműen hozzájárult.

A panaszos és a közérdekű bejelentő személyes adatai egyértelmű hozzájárulása nélkül nem hozhatóak nyilvánosságra.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és ezzel a részéről bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait a mindenkori igazgató főorvos saját hatáskörében az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni.

Amennyiben alappal valószínűsíthető, hogy a bejelentő másnak jogellenesen kárt vagy egyéb, pl. személyiségi jogi sérelmet okozott, a személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek át kell adni.

3. A közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetése

A panasz megtehető az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala (a továbbiakban: **AJBH**) útján is. Az AJBH gondoskodik a közérdekű bejelentések megtételére és nyilvántartására szolgáló elektronikus rendszer üzemeltetéséről. Az AJBH honlapján (www.ajbh.hu) elérhető elektronikus rendszeren keresztül érkező közérdekű bejelentések esetén a bejelentő anonimitást kérhet az alapvető jogok biztosától.

Ilyenkor az alapvető jogok biztosa kivonatolja a közérdekű bejelentést és eltávolít belőle minden olyan adatot, amely a közérdekű bejelentő személyazonosságát felfedheti, és csak ezután továbbítja a közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szerv(ek) felé.

A szervek a bejelentővel kizárólag az AJBH-n keresztül, az elektronikus rendszerben tarthatnak kapcsolatot, személye és elérhetőségei az eljárásra jogosult szerv számára rejtve maradnak.

A bejelentés elektronikus benyújtására az AJBH honlapján biztosított felületen keresztül ügyfélkapus azonosítással vagy anélkül, az erre a célra kialakított űrlapon van lehetőség. Ügyfélkapun keresztül történő bejelentkezés esetén, automatikusan megtörténik a bejelentő azonosítása is, ennek hiányában erre postai úton, tértivevényes levél átvételével kerül sor.

A személyesen benyújtott bejelentés esetén az ügyfélszolgálat munkatársa végzi el az ügyfél azonosítását, és rögzíti a bejelentést az elektronikus rendszerben.

A bejelentőnek minden esetben kötelezően meg kell adnia a nevét és a lakcímét, de a fent említettek szerint kérhet anonimitást, azaz hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és az AJBH számára legyenek hozzáférhetőek.

Az eljáró szerv a vizsgálat során tett intézkedéseiről (közbenő és érdemi) szóló tájékoztatást szintén az elektronikus rendszerben rögzíti. A bejelentő a beadványa kivizsgálását nyomon követheti, az ügye állását az AJBH honlapján keresztül lekérdezheti.

3.1. Az egyes közérdekű bejelentések megfelelő intézésének felülvizsgálata, illetve hivatalbóli vizsgálata abban az esetben, ha a beteg vagy a bejelentő elégedetlen az eljárás folyamatával illetve végeredményével:

A közérdekű bejelentés – arra jogosult szerv (JEC, Önkormányzat) által történt – kivizsgálását követően a bejelentő – az általa vélelmezett visszaállítás orvoslása érdekében – beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához, ha véleménye szerint bejelentését az eljáró szerv nem vizsgálta ki teljes körűen, illetve ha a vizsgálat eredményével nem ért egyet, vagy a bejelentését megalapozatlannak tartották. A kérelem alapján az alapvető jogok biztosa vizsgálja a beadvány jogosságát.

4. Az integritási és korrupciós kockázatokra utaló bejelentések fogadása, dokumentálása:

4.1. Írásbeli bejelentés

Az írásbeli bejelentést alapvetően kétféle formában lehet megtenni, egyrészt levélpostai, másrészt elektronikus úton.

Az írott formában beérkezett bejelentéseket az átvétel időpontjában érkeztetni, illetve iktatni szükséges.

Az írásbeli bejelentések fogadásának egyik formája a JEC recepciós pultjánál elhelyezett zárható gyűjtőláda.

A gyűjtőláda kezelése szabályozott keretek között folyik, meghatároztuk a kihelyezésének, nyitásának és zárásának, tartalma begyűjtésének és kezelésének menetét. A gyűjtőládák kezelése meghatározott személy (jellemzően a mindenkori igazgató főorvos) felügyelete mellett folyhat.

Az elektronikus formában benyújtott bejelentéseket az igazgato@szoboszlorendelo.hu a jec@szoboszlorendelo.hu vagy a titkarsag@szoboszlorendelo.hu címen fogadjuk. Az elektronikus postafióknak alkalmasnak kell lennie arra is, hogy a bejelentéshez csatolt mellékleteket többféle formátumban és terjedelmi korlát nélkül, vagy ennek hiányában elegendő méretű terjedelemben fogadhassa.

Az elektronikus postafiókot panaszkezelési szempontból a JEC mindenkori vezetője, és informatikusa figyeli. Az elektronikus formában beérkezett bejelentéseket szintén szükséges a beérkezéskor érkeztetni, illetve iktatni is (lásd mellékletek).

4.2. Szóbeli bejelentés

A szóbeli bejelentéseknek szintén két fő formája van, egyrészt személyesen, másrészt telefonon tehetők meg.

A JEC-ben a szóbeli bejelentések fogadására az intézményvezető jogosult, aki a bejelentőt, a bejelentés bizalmas természetére tekintettel az irodájában fogadja.

A szóban tett bejelentéseket jegyzőkönyvbe kell foglalni. Amennyiben jegyzőkönyv felvételére nincs lehetőség, vagy a bejelentő védelme indokolja, a bejelentésről emlékeztető vagy feljegyzés is készíthető.

A bejelentő kérheti adatainak zártan történő kezelését is.

Az elkészült jegyzőkönyveket, illetve a feljegyzést, vagy az emlékeztetőt az írásbeli beadványokhoz hasonlóan érkeztetni és iktatni szükséges.

A telefonon történő bejelentések fogadása az igazgató főorvos telefonszámán tehető meg.

Amennyiben lehetőség van rá, a telefonon történő bejelentéseket rögzítjük.

A hívásokat, illetve az üzenetrögzítőn tett bejelentéseket, a fogadásukat követően az írásbeli beadványokhoz hasonlóan érkeztetni és iktatni szükséges. A betelefonálót mindig tájékoztatjuk, és beleegyezését kérjük, ha a beszélgetésről hangfelvétel készül, vagy a hívása kihangosításra kerül a könnyebb és gyorsabb ügyintézés érdekében.

4.3. A bejelentések értékelése, vizsgálati terv készítése

4.3.1. Bejelentések értékelése

A bejelentés fogadását követően első, de az egyik legfontosabb és legösszetettebb lépés a bejelentésben foglalt információk értékelése, elemzése. E feladatot az igazgató főorvos látja el. Szükség esetén a szakszervezeti vezető, a közalkalmazotti tanács vezetője, a gazdasági ügyek intézésével megbízott vezető, valamint az intézményvezető asszisztens segítségét, véleményét, állásfoglalását kéri.

Elsődleges értékelés

Az elsődleges értékelés során elsősorban azt kell megvizsgálnunk, hogy bejelentést fogadó szervként rendelkezünk-e hatáskörrel és illetékességgel a beadványban foglaltak kivizsgálására. Abban az esetben, ha a bejelentést nem az eljárásra jogosult szervhez tették meg, azt a beérkezésétől számított nyolc napon belül az eljárásra jogosulthoz át kell tenni. Erről, az áttétellel egyidejűleg a bejelentőt is értesíteni kell.

Az elsődleges értékelés során vizsgálni kell azt is, hogy *mellőzhető-e a bejelentés vizsgálata, illetve el kell-e azt utasítani?*

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés vizsgálata mellőzhető, és erről a bejelentőt írásban tájékoztatni kell.

Az azonosíthatatlan személy által tett bejelentés esetén a vizsgálat mellőzhető!!! (Pkb.7.§)

A fent meghatározott eseteken kívül akkor is mellőzhető a vizsgálat, ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való **tudomásszerzéstől számított hat hónap után** terjesztette elő beadványát.

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított **az egy éven túl előterjesztett bejelentést érdemi vizsgálat nélkül lehet elutasítani** [Pkb. 7. § (7) bekezdés].

Ha a bejelentésben foglaltak további intézkedést nem igényelnek, a beadvány – az ismert bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett – a közigazgatási szerv iratkezelési szabályainak megfelelően irattárba helyezzük.

Érdemi értékelés

A szervezet működésével összefüggő visszaélésekre, szabálytalanságokra és integritási, valamint korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések intézésével megbízott személy feladata a beadvány érdemi értékelése, minősítése, valamint annak alapján további intézkedések megtervezése.

Az értékelés során az alábbi szempontokra kell különös figyelmet fordítani:

☐ ☐ *a bejelentés jellege* (a szervezet integritását veszélyeztető visszaélés, korrupciós kockázatra történő figyelemfelhívás, egyéb szabálytalanság);

☐ ☐ *a bejelentés tartalma* (szükséges-e vizsgálatot folytatni, vagy anélkül, más módon is kezelhető-e a felvetett probléma);

☐ ☐ *a bejelentés igényel-e sürgős intézkedést.*

A fent említett szempontok alapján szükséges mérlegelni azt, hogy a bejelentésben foglalt, rendelkezésre álló adatok megalapozzák a vizsgálat lefolytatását, amennyiben igen, úgy meg kell tervezni annak menetét.

4.3.2. Vizsgálati terv készítése

A vizsgálati terv elkészítésénél először is *összegeznünk kell a rendelkezésre álló adatokat*, információkat. Ezt követően meg kell határozni, hogy van-e és milyen további adatokra van szükség.

A vizsgálati terv általános tartalma az alábbi tényezők közül állhat:

- ☐ ☐ *a vizsgálati cselekmények, intézkedések megnevezése;*
- ☐ ☐ *azok tartalmi összetevői;*
- ☐ ☐ *az egyes vizsgálati cselekmények, intézkedések sorrendje, végrehajtásuk helye, ideje, (időpontja, időtartama, határideje);*
- ☐ ☐ *a vizsgálati cselekményben részt vevők (értesítendő) felsorolása;*
- ☐ ☐ *a végrehajtásért felelős(ök) megnevezése;*
- ☐ ☐ *a tervben foglaltak előkészítése és végrehajtása érdekében szükséges feltételek meghatározása, és e feltételek biztosításának módja;*
- ☐ ☐ *az esetlegesen felmerülő rendkívüli körülmények megnevezése.*

Az integritási, valamint korrupciós kockázatokra vonatkozó bejelentések kivizsgálása során követett eljárásban minden olyan bizonyíték felhasználható, amely alkalmas a tényállás tisztázására. Bizonyíték különösen: az ügyfél nyilatkozata, az irat, a tanúvallomás, a szemléről készült jegyzőkönyv, a szakértői vélemény, a hatósági ellenőrzésen készült jegyzőkönyv és a tárgyi bizonyíték.

Az eljárás során tilos minden olyan különbségtétel, kizárás vagy korlátozás, amelynek célja vagy következménye a törvény előtti egyenlő bánásmód megsértése, a bejelentő és az eljárás egyéb résztvevője vonatkozó jogszabályokban biztosított jogának csorbítása. Az eljárás során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az eljárás résztvevőit megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog, és az eljárás során az anyanyelv használatának joga.

4.4. Vizsgálati módszerek, bizonyítási lehetőségek:

Az eljárás során tilos minden olyan különbségtétel, kizárás vagy korlátozás, amelynek célja vagy következménye a törvény előtti egyenlő bánásmód megsértése, a bejelentő és az eljárás egyéb résztvevője vonatkozó jogszabályokban biztosított jogának csorbítása.

Az eljárás során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az eljárás résztvevőit megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog, és az eljárás során az anyanyelv használatának joga.

Amennyiben a bejelentés jellege és eredményes intézése ezt indokoltá teszi, a mindenkori igazgató főorvos az ügyben érintett vagy arról ismerettel rendelkező munkatársat meghallgatja, vagy intézkedik az ügyben nem érintett vezetője általi meghallgatásáról.

Amennyiben az igazgató főorvos érintett családi, baráti stb kapcsolata alapján a vizsgált ügyben, mindenképpen külső segítség igénybevétele szükséges különösen a bizonyítási és a döntéshozatali folyamatnál.

A személyes meghallgatás kezdeményezéséről a munkatársat a meghallgatás időpontja előtt legalább kettő munkanappal írásban, illetve – az írásbeli értesítés akadályoztatása esetén – telefonon, szóban (ez utóbbit is dokumentálni szükséges) értesíteni kell. Az értesítésnek tartalmaznia kell a bejelentés tárgyát.

A személyes meghallgatásról jegyzőkönyv készül, amelynek tartalmaznia kell:

- a) meghallgatás helyét, időpontját;*
- b) a meghallgatott nevére, jogviszonyára, szervezeti egységére vonatkozó adatokat;*
- c) a meghallgatott milyen minőségben van jelen;*
- d) a meghallgatás tárgyát;*
- e) a meghallgatás során feltett kérdéseket és azokra adott válaszokat;*
- f) a jegyzőkönyv bejelentővel való ismertetésének tényét és a jegyzőkönyvben foglaltakkal való egyetértésére vonatkozó nyilatkozatot;*
- g) a meghallgatáson résztvevők aláírását.*

Az intézményvezető vagy a kivizsgáló a bejelentést annak beérkezését követő naptól számított 30 napon belül kivizsgálja, és a felügyelő szervnek megküldi.

A vizsgálat során törekedni kell annak gyors és a szükséges részleteket feltáró lefolytatására.

Az ügyintézési határidő a vizsgáló szervezet vezetőjének vagy az igazgató főorvosnak az engedélyével egy alkalommal 8 nappal – kivételes esetben 30 nappal – meghosszabbítható, amennyiben a kivizsgálás körülményei ezt indokolják, és az nem veszélyezteti a vizsgálat eredményes végrehajtását. Az ügyintézési időbe nem számít bele az adatbekérő megkeresés megküldésétől annak teljesítéséig terjedő időtartam.

A vizsgálat befejezése után indokolt esetben javasolja az igazgató főorvos a felelősségre vonási eljárás megindítását, melyet személyesen előkészít. Amennyiben megítélése szerint már a folyamatban lévő vizsgálat alatt intézkedés megtételére van szükség, ezt haladéktalanul meghozza.

Az összefoglaló jelentés tartalmazza:

- a) a bejelentés rövid összefoglalását,*
- b) a bejelentés alapján már megtett intézkedéseket és azok eredményeit,*
- c) a vizsgálat nélkül lezárható ügyek esetében a vizsgálat mellőzésének okait,*
- d) az eljárás során figyelembe vett, illetve mellőzött adatokat, bizonyítékokat,*
- e) az eljárás alapján megállapított tényeket,*
- f) az ügy lezárásához szükséges intézkedésekre vonatkozó javaslatokat.*

A szervezet vezetője döntést hoz a további szükséges lépések megtételéről (pl. feltárt problémák okainak megszüntetése, okozott sérelem orvoslása, fegyelmi vagy etikai eljárás megindítása, büntetőeljárás kezdeményezése, egyéb intézkedések) vagy az ügy lezárására vonatkozóan.

Szükség esetén egyeztet a közalkalmazotti tanács és a szakszervezet vezetőjével.

A döntést követően gondoskodik a feltárt hibák, illetve a jogsértő magatartás megszüntetése érdekében szükséges intézkedések fogantatásának előkészítéséről, és a végrehajtásuk nyomon követéséről (monitoring).

A vizsgálat eredményéről a bejelentőt – amennyiben személye és/vagy elérhetősége ismert – írásban, igazolható módon értesíteni kell.

A kivizsgált panaszokról kizárólag lokális módon, saját számítógépén elkülönítetten nyilvántartást vezet az alábbiak szerinti bontásban:

- a) sorszám,*
- b) beérkezés ideje,*
- c) beérkezés / bejelentés módja,*
- d) érkeztetőszám, iktatószám vagy egyéb azonosító,*
- e) bejelentő neve, elérhetősége (amennyiben rendelkezésre áll),*
- f) bejelentés tárgya,*
- g) megjegyzés.*

4.5. Jegyzőkönyv és összefoglaló jelentés készítése:

A jegyzőkönyv okirat, hivatalos irat, amelynek bizonyító ereje van.

A jól készített jegyzőkönyv tényhű, közérthető és áttekinthető. Tényhű az a jegyzőkönyv, amely a történeteket, az elhangzottakat pontosan, minden ferdtetés nélkül, a valóságnak megfelelően és helyes sorrendben tartalmazza. Közérthető a jegyzőkönyv, ha első olvasásra, magyarázat nélkül megérjük, ha nem tartalmaz homályos, félreérthető részleteket.

A jegyzőkönyv tartalmi szempontból lehet:

- ☐ ☐ *meghallgatási* jegyzőkönyv (pl.: a bejelentő vagy a tanú(k) meghallgatásáról);
- ☐ ☐ *esemény* jegyzőkönyv (pl. szemle, bizonyításra alkalmas tárgy, irat bemutatása, a pillanatnyi helyzet rögzítésére szolgál).

Formai szempontból lehet:

- ☐ ☐ *teljes*;
- ☐ ☐ *rövidített*, ezen belül: tömörített vagy kivonatos.

5. A vizsgálat befejezése:

A vizsgálat befejezéseként utolsó lépésben a JEC mindenkori igazgató főorvosa a vizsgálat lefolytatásáról összefoglaló jelentést készít.

Az összefoglaló jelentés tartalmazza a vizsgálat tárgyát, a vizsgálat során lefolytatott bizonyítási cselekményeket, azok megállapításait, a – ha van ilyen – a vizsgálati tervben szereplő, de elmaradt feladatok meghúszulásának okait.

Az összefoglaló jelentés lényegi eleme a közérdekű bejelentés tényszerű elbírálásához szükséges megállapítások összefoglalása.

Amennyiben a beteg által tett bejelentésben foglaltak a vizsgálat során nem bizonyulnak alaposnak, úgy az erre vonatkozó, az állítások kizárását alátámasztó bizonyítékok és okok felsorolását rögzíteni kell.

Ebben az esetben mindenképpen mérlegelni kell – a JEC-nek mint jogi személynek és a jogtalanul megvádolt dolgozónak a jó hírnevének a védelme érdekében – a bírósági úton történő jogorvoslati folyamat elindítását.

6. Évenkénti értékelés, elemzés

Célszerű évente évente értékelést, elemzést készítenie az adott szervezethez érkezett, a szervezeti integritást sértő és az egészségügyi ellátásokkal kapcsolatos kockázatokra vonatkozó közérdekű bejelentésekről.

Az összegzés részben értékelni kell az egy adott évben érkezett, különböző jellegű bejelentések alakulását, hatását, az annak kapcsán folytatott eljárásokat és a megtett intézkedéseket.

Ennek kapcsán következtetések vonhatók le a szervezet működésére, esetleges sérülékenységre vonatkozóan és ajánlások tehetők a megfelelő működés helyreállítására, az ismétlődési kockázat minimálisra csökkentése, az eredményes betegellátás hatékonyságára vonatkozóan.

A fentiekben rögzítettekért, az integritást sértő események kivizsgálásáért, illetve kockázatkezelési eljárások betartásáért, a folyamat lefolytatásáért, az összefoglaló jelentés megszerkesztéséért, a rendelkezésben foglaltak maradéktalan végrehajtásáért a mindenkori intézményvezető, jelen esetben a dokumentum összeállítója, Dr. Varga Tamás igazgató főorvos a felelős.

Hajdúszoboszló, 2020. május 14.

