

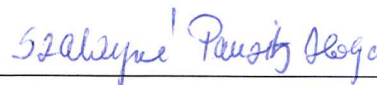
Iktatószám: 2974-1/2023.

## KÖZÉRDEKŰ BEJELENTÉSEK ÉS PANASZOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

Készítette: Dr. Zsirai Erzsébet Igazgatási főosztályvezető, jogtanácsos



Ellenőrizte: Szalayné Pausits Ibolya minőségirányítási vezető



Jóváhagyta: Dr. Molnár Sándor PhD. főigazgató

Jóváhagyás dátuma: 2023. augusztus 31.

Kiadás dátuma: 2023. augusztus 31.



Ph.

Jelen intézményi szabályzat mindenkor érvényes változata a számítógépes hálózaton érhető el.  
A nyomtatott példány nem hivatalos, csak a nyomtatás időpontjában igazolható annak érvényessége, ezért felhasználás előtt a belső dokumentumok mesterlistáján ellenőrizze az utolsó kiadás dátumát.

## Tartalom

|      |                              |   |
|------|------------------------------|---|
| 1.   | A szabályzat célja.....      | 3 |
| 2.   | Jogszabályi alapok.....      | 3 |
| 3.   | Érvényességi terület .....   | 3 |
| 3.1. | Területi hatály.....         | 3 |
| 3.2. | Személyi hatálya.....        | 3 |
| 3.3. | Időbeli hatálya .....        | 3 |
| 4.   | Fogalom meghatározások.....  | 3 |
| 5.   | Bejelentési rendszer.....    | 4 |
| 6.   | Adatkezelés .....            | 4 |
| 7.   | Bejelentés kivizsgálása..... | 5 |
| 8.   | Bejelentők védelme .....     | 6 |
| 9.   | Módosítások jegyzéke .....   | 7 |

## 1. A szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy meghatározza Soproni Gyógyközpontban a közérdekű bejelentések és panaszok kezelését.

## 2. Jogszabályi alapok

A szabályzat a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (továbbiakban: Panasztörvény) által meghatározott panaszok és közérdekű bejelentések, valamint a visszaélések bejelentésének kezeléséről rendelkezik.

## 3. Érvényességi terület

### 3.1. Területi hatály

A szabályzat rendelkezései a Soproni Gyógyközpont teljes területére vonatkozik.

### 3.2. Személyi hatálya

Jelen szabályzat a Soproni Gyógyközponttal jogviszonyban állókra terjed ki.

### 3.3. Időbeli hatálya

Jelen Szabályzat 2023. szeptember 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a 2020.12.15. napján 5267-1/2020. iktatószámon kiadott 1. kiadás hatályát veszti.

## 4. Fogalom meghatározások

**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 vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

**Foglalkoztatott:** az a természetes személy, aki a Soproni Gyógyközpont számára és annak irányítása alatt foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében, ellenérték fejében tevékenységet végez

**Bejelentő:** a Soproni Gyógyközpont által foglalkoztatott,  
az a foglalkoztatott, akinek a Soproni Gyógyközpontnál fennálló foglalkoztatásra irányuló jogviszonya megszűnt, és



- c) a Soproni Gyógyközponttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyt létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött.
- d) az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, ha a Soproni Gyógyközponttal szerződéses kapcsolatban áll,
- e) a Soproni Gyógyközpont Felügyelő Tanácsának tagja
- f) a Soproni Gyógyközponttal szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárást megkezdett, szerződéses kapcsolatban álló vagy szerződéses kapcsolatban állt vállalkozó, alvállalkozó, beszállító, illetve megbízott felügyelete és irányítása alatt álló személy,
- g) a Soproni Gyógyközpontnál tevékenységet végző gyakornok és önkéntes,
- h) a Soproni Gyógyközponttal az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonyt vagy szerződéses kapcsolatot létesíteni kívánó olyan személy, aki esetében e jogviszony vagy szerződéses kapcsolat létesítésére vonatkozó eljárás megkezdődött, és
- i) az a személy, akinek az d), e) vagy g) pont szerinti jogviszonya vagy szerződéses kapcsolata a Soproni Gyógyközponttal megszűnt.

**Hátrányos intézkedés:** A Panasztörvény 42. §(2) pontjában felsorolt valamennyi intézkedés a bejelentővel szemben

## 5. Bejelentési rendszer

A Soproni Gyógyközpont - jogszerű és prudens működése érdekében – belső visszaélés bejelentési rendszert hoz létre és működtet.

A belső visszaélés-bejelentési rendszert a minőségirányítási vezető működteti.

A minőségirányítási vezetőnek jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.

## 6. Adatkezelés

A

- Bejelentőnek,
- annak a személynek akinek a magatartása vagy mulasztása a bejelentésre okot adott
- annak a személynek, akinek a bejelentésben foglaltakról érdemi információval rendelkezhet

a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül szükséges személyes adatait kizárólag a bejelentés kivizsgálása és a bejelentés tárgyát képező magatartás orvoslása vagy megszüntetése céljából kezeli a Soproni Gyógyközpont és a bejelentés kivizsgálásában közreműködő külső szervezet részére továbbítja a Panasz törvény 6. § (2),(4) bekezdésében meghatározott keretek között.

A bejelentési rendszer keretei között kezelt adatok közül haladéktalanul törölni kell a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlenül nem szükséges személyes adatokat.

A bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg. A bejelentést kivizsgálók a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyekre vonatkozó információkat kötelesek titokban tartani, és azokat - a bejelentésben érintett személy tájékoztatása kivételével - a foglalkoztatói



más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

A bejelentésben érintett személyt a vizsgálat megkezdésekor részletesen tájékoztatni kell a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról. A természetes személyt megilleti a tájékoztatáshoz és az adatok hozzáférésehez való jog, azzal, hogy a bejelentő személyes adatai nem tehetők megismerhetővé a tájékoztatást kérő számára. A tisztességes eljárás követelményének megfelelően biztosítani kell, hogy a bejelentésben érintett személy a bejelentéssel kapcsolatos álláspontját akár jogi képviselője útján is kifejtse, és azt bizonyítékokkal támassza alá. A bejelentésben érintett személy tájékoztatására kivételesen, indokolt esetben később is sor kerülhet, ha az azonnali tájékoztatás megghiúsítaná a bejelentés kivizsgálását.

## 7. Bejelentés kivizsgálása

A bejelentő a bejelentést írásban vagy szóban teheti meg. A szóbeli bejelentést telefonon vagy más hangüzenetküldő rendszer útján, vagy személyesen lehet megtenni.

Figyelemmel arra, hogy a Soproni Gyógyközpont telefonvonalai hangrögzítésre nem alkalmasak, a szóbeli bejelentést a minőségirányítási vezető írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja, vagy postai úton tértivevényes levélben megküldi.

A szóbeli bejelentést

- a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások szerint megtett tájékoztatást követően – tartós és visszakereshető formában rögzíti, vagy
- írásba foglalja és – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban átadja.

A szóbeli bejelentés írásba foglalása során teljes és pontos jegyzőkönyv készül.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a rosszhiszemű bejelentés következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a belső visszaélés-bejelentési rendszerben tett írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított hét napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára. A visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást kell nyújtani a Panasztörvény szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

Ügyintézési határidő:

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentésben foglaltakat a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. Különösen indokolt esetben, a bejelentő egyidejű tájékoztatása mellett lehet meghosszabbítani a 30 napos határidőt, de ez esetben bejelentőt a kivizsgálás várható időpontjáról és a kivizsgálás meghosszabbítása indokairól kell tájékoztatni. A bejelentés kivizsgálásának és a bejelentő tájékoztatásának



határideje a meghosszabbítás esetén sem haladhatja meg a három hónapot.

A bejelentés kivizsgálása során a belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője kapcsolatot tart a bejelentővel, ennek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel a bejelentőt.

#### **A bejelentés kivizsgálása mellőzhető, ha**

- a bejelentést azonosíthatatlan bejelentő tette meg,
- a bejelentést nem az erre jogosult - jelen szabályzat 4. pontja szerinti bejelentő személy tette meg,
- a bejelentés ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés, illetve
- a közérdek vagy a nyomós magánérdek sérelme a bejelentésben érintett természetes személy, illetve jogi személy (a továbbiakban együtt: bejelentésben érintett személy) jogainak a bejelentés kivizsgálásából eredő korlátozásával nem állna arányban.

A bejelentés kivizsgálása során értékelni kell a bejelentésben foglalt körülmények helytállóságát, és meg kell hozni azokat az intézkedéseket, amelyek alkalmasak a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, egyéb visszaélések orvoslására.

Ha a bejelentés alapján büntetőeljárás kezdeményezése indokolt, akkor intézkedni kell a feljelentés megtételéről, ennek gyanúját a minőségirányítási vezető a főigazgató felé jelzi.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a bejelentés kivizsgálásáról vagy annak mellőzéséről és a mellőzés indokáról, a bejelentés kivizsgálásának az eredményéről, a megtett vagy tervezett intézkedésekről a bejelentőt írásban tájékoztatja.

A belső visszaélés-bejelentési rendszer működtetője világos és könnyen hozzáférhető információt nyújt a belső visszaélés-bejelentési rendszer működésére, a bejelentéssel kapcsolatos eljárásra, valamint az e törvény szerinti visszaélés-bejelentési rendszerekre és eljárásokra vonatkozóan.

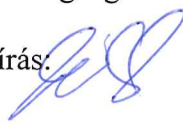
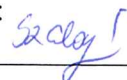
## **8. Bejelentők védelme**

A bejelentőt a jogszerűen megtett bejelentésével kapcsolatban a Panasztörvény 42.§ - 49. § szerinti védelem illeti meg.

Minden, a bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a bejelentés jogszerű megtétele miatt kerül sor és amely azzal a jogviszonnyal vagy kapcsolattal összefüggésben van, amely alapján bejelentéssel élhet jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

A hátrányos intézkedésekkel összefüggő eljárást, bizonyítási kötelezettséget a Panasztörvény 41. § (3)-(5) bekezdése szerinti eljárás az irányadó.

## 9. Módosítások jegyzéke

| Módosította<br>Aláírás                                                                                                                                                | Változat<br>száma | Módosított<br>oldalszám | A kórház részéről<br>jóváhagyta és<br>kiadta<br><br>Aláírás                                                                            | Ellenőrizte Aláírás                                                                                                                                           | Kiadás/<br>Hatálybalépés<br>időpontja,<br>iktatószáma |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Dr. Zsirai Erzsébet<br>igazgatási<br>főosztályvezető<br>jogtanácsos<br><br>Aláírás:  | 2. kiadás         | 1.-6. oldal             | Dr. Molnár Sándor<br>PhD. főigazgató<br><br>Aláírás:  | Szalayné Pausits<br>Ibolya<br>minőségirányítási<br>vezető<br><br>Aláírás:  | 2974-1/2023<br>2023.09.01.                            |
|                                                                                                                                                                       |                   |                         |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                       |
|                                                                                                                                                                       |                   |                         |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                       |
|                                                                                                                                                                       |                   |                         |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                       |
|                                                                                                                                                                       |                   |                         |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                       |