

**ZASADY ZGŁASZANIA ZDARZEŃ NIEPOŻĄDANYCH
PRZEZ PACJENTÓW, RODZINĘ PACJENTA/OSOBY BLISKIE PACJENTA LUB OSOBY BĘDĄCE ŚWIADKIEM TAKIEGO
ZDARZENIA W SZPITALU**

Podstawa prawna opracowania niniejszych zasad:

- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r., o działalności leczniczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2025 r., poz. 450 ze zm.),
- Ustawa z dnia 16 czerwca 2023 r., o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta (Dz. U. z 2023 r., poz. 1692 ze zm.),
- Obwieszczenie Ministra Zdrowia z dnia 6 września 2024 r., w sprawie standardów akredytacyjnych dla działalności leczniczej w rodzaju całodobowe i stacjonarne świadczenia zdrowotne szpitalne (Dz. Urz. M.Z. z 2024 r., poz. 73).

I. DEFINICJA ZDARZENIA NIEPOŻĄDANEGO

Przez zdarzenie niepożądane należy rozumieć zdarzenie zaistniałe w trakcie udzielania lub w efekcie udzielenia bądź zaniechania udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej, powodujące lub mogące spowodować negatywny skutek dla zdrowia lub życia pacjenta, w szczególności zgon, uszczerbek na zdrowiu lub rozstrój zdrowia, chorobę, zagrożenie życia, konieczność hospitalizacji albo jej przedłużenia, a także uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia płodu.

Nie stanowi zdarzenia niepożądanego zdarzenie, którego skutek jest przewidywanym następstwem prawidłowo udzielonego świadczenia opieki zdrowotnej.

Zgłaszanie zdarzeń niepożądanych jest procedurą odrębną i niezależną od systemu zgłaszania i rozpatrywania skarg.

Zgłoszenie zdarzenia niepożądanego nie jest równoznaczne ze złożeniem skargi czy roszczenia.

Informacje na temat możliwości złożenia skargi przez Pacjentów znajdują Państwo na stronie internetowej <https://bcmbonifratrzy.pl/placowki/krakow/> w zakładce: „DLA PACJENTA”

II. CEL ZGŁASZANIA ZDARZEŃ NIEPOŻĄDANYCH

Celem niniejszego procesu zgłaszania zdarzeń niepożądanych jest poprawa jakości świadczonych usług zdrowotnych i bezpieczeństwa Pacjentów w Szpitalu. Zgłoszone przez Państwa zdarzenia niepożądane pozwolą na zidentyfikowanie ich przyczyn, wdrożenie działań naprawczych oraz opracowanie rozwiązań, które pozwolą na uniknięcie podobnych zdarzeń w przyszłości.

III. KTO MOŻE ZGŁOSIĆ ZDARZENIE NIEPOŻĄDANE?

Fakt zaistniałego zdarzenia niepożądanego może zgłosić Pacjent/ Jego rodzina/opiekun Pacjenta/ osoba bliska Pacjenta oraz osoby będące świadkiem takiego zdarzenia.

IV. JAK ZGŁOSIĆ ZDARZENIE NIEPOŻĄDANE?

Zgłoszenie zdarzenia niepożądanego, które miało miejsce w Szpitalu przekazuje się na wypełnionym Formularzu. Plik formularza dostępny pod linkiem: [Zgłaszanie zdarzeń niepożądanych przez pacjentów](#)

- za pośrednictwem **poczty lub kuriera** na adres korespondencyjny: Bonifraterskie Centrum Medyczne sp. z o.o. Szpital Zakonu Bonifratrów św. Jana Grandego w Krakowie, ul. Trynatarska 11, 31-061 Kraków, z dopiskiem na kopercie „zdarzenie niepożądane”.
- **osobiście** – Bonifraterskie Centrum Medyczne sp. z o.o. Szpital Zakonu Bonifratrów św. Jana Grandego w Krakowie, ul. Trynatarska 11, 31-061 Kraków, z dopiskiem na kopercie „zdarzenie niepożądane”.
- w **trakcie pobytu lub hospitalizacji** w Szpitalu – do dedykowanej skrzynki oznaczonej napisem „ZGŁOŚ ZDARZENIE NIEPOŻĄDANE”.

V. ANALIZA ZDARZEŃ NIEPOŻĄDANYCH

Otrzymane zgłoszenia zdarzeń niepożądanych są analizowane i na ich podstawie formułowane są wnioski i zalecenia, a także opracowywane są nowe rozwiązania zapobiegające ponownemu wystąpieniu podobnych zdarzeń.

Wszelkie podane w zgłoszeniu informacje są poufne i będą dostępne jedynie osobom upoważnionym do analizy zdarzenia niepożądanego.

VI. KLAUZULA INFORMACYJNA

<https://bcmbonifratrzy.pl/wp-content/uploads/2023/05/Klauzula-informacyjna.pdf>