PROTOKOL
O POSTUPANJU NA PRIGOVORE I ŽALBE KORISNIKA, SKRBNIKA ILI ČLANOVA OBITELJI

KORISNIK (U daljnjem tekstu i skrbnik ili član obitelji korisnika) IMA PRAVO PRIGOVORA ILI ŽALBE UVIJEK KADA JE MIŠLJENJA DA MU JE POVRIJEĐENO NEKO OD NJEGOVIH PRAVA, ILI MU JE NANESENA ŠTETA NEADEKVATNIM POSTUPKOM OSOBLJA, KORISNIKA ILI TREĆIH OSOBA

PRIGOVOR ILI ŽALBU KORISNIK PODNOSI OSOBI OVLAŠTENOJ PRIMATI I RJEŠAVATI PRIGOVORE I ŽALBE KORISNIKA DOMA

PRIGOVOR ILI ŽALBA PODNOSI SE PISMENO ILI USMENO OSOBI ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA ILI ŽALBI ILI BILO KOJEM ZAPOSLENIKU KOJI U TOM SLUČAJU ŽALBU PROSLIJEĐUJE OSOBI OVLAŠTENOJ ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI.

PISMENI PRIGOVOR ILI ŽALBA MORA BITI ČITKO POTPISANA

ANONIMNE PREDSTAVKE RAZMATRATI ĆE SE ISKLJUČIVO NA SASTANCIMA TERAPIJSKE ZAJEDNICE

OSOBU OVLAŠTENU ZA PRIMANJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI IMENUJE RAVNATELJICA DOMA NA PRIJEDLOG STRUČNOG VIJEĆA DOMA.

AKO OSOBA OVLAŠTENA ZA PRIMANJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI UTVRDI OPRAVDANOST PRIGOVORA ILI ŽALBE ISTU ĆE POKUŠATI RIJEŠITI.

U SLUČAJU NEMOGUĆNOSTI IZNALAŽENJA RJEŠENJA, PRIGOVOR ILI ŽALBU PROSLJEDITI ĆE STRUČNOM VIJEĆU DOMA, A U IZVANREDNIM OKOLNOSTIMA I RAVNATELJICI DOMA.

RJEŠENJE PRIGOVORA ILI ŽALBE DONOSI SE U PISANOM OBLIKU.

ROK ZA OČITOVANJE JE 30 DANA, ODNOSNO ODMAH UKOLIKO SE RADI O STALNIM INTERESIMA KORISNIKA.

U SLUČAJU NEZADOVOLJSTVA RJEŠENJEM, KORISNIK MOŽE PRIGOVOR ILI ŽALBU PODNIJETI STRUČNOM VIJEĆU, A STRUČNO VIJEĆE ĆE JU RAZMOTRITI NA PRVOM SLIJEDEĆEM SASTANKU.

SA SADRŽAJEM OVOG PROTOKOLA TE IMENOM OSOBE OVLAŠTENE ZA PRIMANJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ŽALBI, KORISNICI DOMA BITI ĆE UPOZNATI USMENIM PUTEM NA TERAPIJSKOJ ZAJEDNICI, TE PISMENO NA OGLASNOJ PLOČI DOMA.

Voditelj Tima za kvalitetu:
Ivana Piljek, dipl.socijalna radnica