	<b>ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка</b> Ул. Младена Стојановића бр. 18, Градишка			<b>ПР-ДЗ-008</b>
	<i>Поступање са жалбама и приговорима корисника услуга</i>			
Страна 1 од 7	<b>Издање:</b> прво	<b>Важи од:</b> 15.10.2013.	<b>Одобрио</b> Др Тихомир Михајловић, Директор, в.д.	<b>Копија број</b> Е

## 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

### 1.1. Предмет процедуре

У овом документу је описано поступање са жалбама и приговорима корисника услуга ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

### 1.2. Подручје примјене

Ова процедура примјењује се у свим службама ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

### 1.3. Надлежности за примјену

За примјену ове процедуре одговоран је директор ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка.

Процедуру примјењује директор, Служба за правне, кадровске и опште послове, главна сестра установе и Комисија за жалбе и приговоре.

### 1.4. Искључења

Нема.

## 2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

### 2.1. Референтни документи

- Закон о здравственој заштити Републике Српске,
- Правилник о дисциплинској и материјалној одговорности радника,
- Кодекс пословне етике,
- Стандард ISO 15189:2009 Медицинске лабораторије. Специфични захтјеви за квалитет и компетентност,  
Акредитациони стандарди за центре за рехабилитацију у заједници,
- Акредитациони стандарди за центре за ментално здравље,
- Акредитациони стандарди за амбуланте/тимове породичне медицине.
- Закон о здравственом осигурању


### 2.2. Остали документи

- Кућни ред ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка
- ПР-ДЗ-026 Анализа пословања,
- ПР-ДЗ-021 Превентивне мјере,
- ПР-ДЗ-020 Корективне мјере.

## 3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

### 3.1. Термини

- **Жалба:** формално исказан писани израз незадовољства именованог корисника услуга, на који установа мора дати писани одговор. Жалба може бити поднесена због ускрађивања здравствене заштите, начина пружања здравствене услуге, односа или поступка радника установе, или због тога што су права корисника услуге ускрађена или легитимна очекивања и потребе неиспуњени.

	Страна 2 од 7	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-008
		прво	15.10.2013.	

- **Приговор:** израз незадовољства корисника услуга, исказан анонимно писаним путем или неформално усменим путем, на који установа не даје писани одговор. Приговори обично бивају исказани због мањег незадовољства корисника услуга.
- **Комисија:** комисија за жалбе и приговоре, формирана рјешењем директора Дома здравља.

### 3.2. Скраћенице

Нема.

## 4. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

### 4.1. Општи дио

При пружању здравствене заштите корисницима услуга ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка, здравствени радници, здравствени сарадници и остало особље Дома здравља дужни су да се придржавају начела једнакости. Особље ЈЗУ „Дом здравља“ Градишка мора да поштује личност и достојанство грађана и осигурава његова права која му припадају на основу *Закона о здравственој заштити* и *Закона о здравственом осигурању*. Без обзира на то, корисник услуга Дома здравља може сматрати да су нека његова права ускраћена, или може бити незадовољан пруженом услугом, у цјелини или делимично. У вези с тим он се може жалити директору Установе.

У погледу остваривања права корисника услуга на подношење приговора и жалби, особље установе ће поступати у складу са Законом о здравственој заштити, овом процедуром, уговором установе с Фондом здравственог осигурања Републике Српске, пословним кодексом и Кућним редом установе.

### 4.2. Информисање корисника услуга о праву подношења приговора и жалби


Жалбе и приговори могу бити поднесени због ускраћивања здравствене заштите, начина или квалитета пружања здравствене услуге, односа или поступка радника установе, због тога што су права корисника услуге ускраћена или легитимна очекивања и потребе неиспуњени. Корисник услуга може поднијети своју жалбу/приговор у року од осам дана од дана настанка догађаја који је узроковао његово незадовољство.

У сврху информисања корисника о њиховом праву на подношење жалби и приговора, у Дому здравља се подузимају слjedeће активности:

- ова процедура и пратећи образац ће бити постављени на интернет-страницу дома здравља, заједно са е-mail адресом установе, на коју је могуће послати жалбу,
- на огласне табле у свим службама главна сестра службе поставља информацију с изводом из ове процедуре, којом се корисници услуга подстичу да изнесу своја мишљења, сугестије и жалбе на рад дома здравља,
- у свим службама дома здравља, на приступачном и видном мјесту, постављено је сандуче за жалбе/приговоре, а изнад сваког сандучета налази се обавјештење слjedeћег садржаја:

*Поштовани пацијенти,*

*Ако сматрате да су повријеђена или ускраћена Ваша права из области здравствене заштите, имате могућност жалбе/приговора попуњавањем обрасца за жалбу/приговор, који ћете оставити у ово сандуче.*

	Страна 3 од 7	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-008
		прво	15.10.2013.	

*Сандуче се отвара једном мјесечно. Наш одговор очекујте у року од 15 дана од дана отварања сандучета. Уколико одговор желите добити брже, писану жалбу можете предати на протокол Дома здравља.*

*Приговори могу бити и анонимни ( у том случају нећемо бити у могућности да вам доставимо одговор ).*

#### **4.3. Подношење приговора и жалби корисника услуга**

Корисници услуга имају могућност да своје незадовољство искажу:

- незванично, односно усмено у контактима са особљем установе,
- убацивањем анонимног приговора или потписане жалбе у сандуче за жалбе/приговоре, које је постављено у свакој служби Дома здравља, а уз које су континуирано доступне копије обрасца *ОБ-ДЗ-018 Жалба/приговор*,
- усменим изношењем жалбе раднику Дома здравља, уз захтјев да се иста евидентира (за шта се користи образац *ОБ-ДЗ-018 Жалба/приговор*) и прослиједи руководству установе на разматрање,
- формалном предајом потписане жалбе на протокол Дома здравља, при чему жалба може бити припремљена на обрасцу *ОБ-ДЗ-018 Жалба/приговор* или у слободној форми и
- упућивањем формалне жалбе на званични e-mail Дома здравља.


#### **4.4. Поступање с усменим приговорима корисника услуга**

Усмени приговори израз су директно и непосредно изреченог незадовољства корисника услуге. Овакви приговори примају се и рјешавају на лицу мјеста. Радник или радници Дома здравља, којим је саопштен приговор, на њега одговарају одмах и без званичног спровођења поступка истраживања. Укључено особље установе дужно је кориснику услуге дати задовољавајући одговор, а затим о томе обавијестити свог непосредно надређеног руководиоца. Ако укључено особље није у могућности дати задовољавајући одговор кориснику услуга, упућује га на свог непосредно надређеног руководиоца. Усмени приговори се евидентирају у *Књигу приговора*, коју у свакој служби води надзорна сестра службе (односно тимска сестра у акредитованом тиму породичне медицине), а у њеном одсуству лице које она овласти. У *Књигу приговора* се обавезно уписује:

- датум и вријеме приговора,
- име и презиме корисника услуга који је уложио приговор,
- разлог улагања приговора,
- ко је одговорио на приговор,
- начин на који је приговор ријешен.

Књигу приговора за немедицинске службе, води начелник за правне, кадровске и опште послове.

Приликом контакта с подносиоцем усменог приговора, укључено особље Дома здравља му мора дати могућност да слободно изрази своје мишљење, а да при томе не осјети да је спријечен да формално поднесе писану жалбу. Уколико особље Дома здравља примијети да је корисник услуга остао незадовољан и након одговора на поднесени усмени приговор, дужно га је обавијестити о праву и начину подношења писане жалбе (укључујући и

	Страна 4 од 7	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-008
		прво	15.10.2013.	

могућност евидентирања усменог приговора на образац *ОБ-ДЗ-018 Жалба/приговор* и просљеђивања руководству установе на разматрање).

#### 4.5. Поступање са сандучетом за жалбе/приговоре

Образац за подношење жалбе/приговора *ОБ-ДЗ-018 Жалба/приговор* доступан је у свакој служби установе, у свим теренским амбулантама и у канцеларији техничког секретара установе. Сандуче за жалбе/приговоре отвара главна сестра Дома здравља првог радног дана у мјесецу, у присуству надзорне сестре сваке службе. У одсуству главне сестре Дома здравља, отварање сандучета врши лице које овласти директор Дома здравља. Непосредно након отварања сандучета, врши се преглед и категорисање садржаја. Све жалбе/приговоре из сандучета главна сестра Дома здравља исти дан доставља техничком секретару установе, који их евидентира у *Протокол жалби*. Похвале корисника услуга и остале садржаје из сандучета преузима и анализира надзорна сестра сваке службе.

#### 4.6. Евидентирање и рјешавање писаних жалби корисника услуга

Технички секретар установе води *Протокол жалби*, у који евидентира: датум и вријеме приговора, име и презиме пацијента који је уложио приговор и разлог подношења приговора за:

- писане жалбе и приговоре корисника услуга поднесене путем сандучета за жалбе/приговоре,
- жалбе корисника исказане усменим путем, евидентирани од стране особља установе на образац *ОБ-ДЗ-018 Жалба/приговор* и прослијеђене руководству на разматрање,
- писане жалбе корисника поднесене путем протокола установе и
- жалбе пристигле на званични e-mail Дома здравља.


Када се жалба подноси директно на протокол установе, оригинал се са протокола доставља техничком секретару установе, а протоколисана копија враћа се подносиоцу жалбе.

За разматрање писаних жалби, директор рјешењем именује Комисију за жалбе и приговоре. Права и обавезе Комисије и врсте жалби које она може да разматра дефинишу се у рјешењу о њеном именовању. Комисију чине три члана који се бирају од медицинских и немедицинских радника Дома здравља. Комисија има обавезу да разматра све писане жалбе и да за директора Дома здравља саставља приједлоге одлука (у оквиру својих овлашћења) у року од 10 дана од дана отварања сандучета за жалбе/приговоре, (односно од дана евидентирања у протокол жалби).

У циљу потпунијег сагледавања насталог проблема, Комисија има право да у процесу рјешавања жалбе затражи писане изјаве од радника на које се жалба односи, начелника службе или било којег другог радника установе. Особе, од којих се затражи писана изјава, дужне су да у њој наведу истините податке и своја пуна сазнања о догађају на који се жалба односи. Изношење неистинитих или непотпуних података сматраће се ЛАКШОМ повредом радне обавезе.

Ако се утврди да је жалба оправдана Комисија даје приједлог директору о спровођењу мјера за дату жалбу. У супротном, уколико је жалба неоправдана, Комисија исту одбацује.

У даљем поступку, директор Дома здравља, на основу приједлога Комисије и за сваки случај посебно, доноси одлуку о жалби. Писани одговор, на основу одлуке о жалби, коју доноси директор, доставља се подносиоцу жалбе у року од три дана од дана доношења одлуке.

	Страна 5 од 7	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-008
		прво	15.10.2013.	

Уколико рјешавање жалбе превазилази овлаштења Комисије, жалба се одмах просљеђује директору Дома здравља уз приједлог како приступити њеном рјешавању. У том случају, у даљем поступку, жалба се разматра на састанку директора са ужим менаџментом установе, те се, уколико је потребно, формира стручни тим који има овлаштење да донесе одлуку о жалби.

#### 4.7. Периодична анализа уложених жалби и приговора

Главна сестра Дома здравља квартално припрема и доставља Комисији за жалбе и приговоре преглед усмених приговора корисника услуга, евидентираних у *Књигама приговора*. Технички секретар установе квартално припрема и доставља Комисији преглед писаних приговора и жалби корисника услуга, евидентираних у *Протоколу жалби*.

Комисија за жалбе и приговоре квартално врши анализу жалби и приговора, те даје приједлоге мјера за унапређење квалитета услуга. Извјештај, с анализом и приједлогом мјера, Комисија доставља директору Дома здравља, у року од 15 дана по истеку квартала. Извјештај обавезно треба да садржи податке о:

- укупном броју жалби/приговора (на нивоу установе и за сваку службу),
- узроцима незадовољства пацијената (на нивоу установе и за сваку службу),
- постотку жалби које су ријешене у законском року од 15 дана,
- споровима које су незадовољни корисници услуга покренули код надлежног суда,
- приједлоге мјера за унапређење квалитета услуга.

#### 4.8. Поступање са резултатима анализе жалби и приговора корисника услуга

Активности које Дом здравља предузима, након анализе извјештаја Комисије, регулисане су процедурама *ПР-ДЗ-020 Корективне мјере*, *ПР-ДЗ-021 Превентивне мјере* и *ПР-ДЗ-026 Анализа пословања*.

### 5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

#### 5.1. Прилози


- Прилог 1: Дијаграм тока процеса поступања са жалбама и приговорима корисника услуга

#### 5.2. Обрасци

- ОБ-ДЗ-018 Жалба/приговор

### 6. ЗАПИСИ

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Жалба/приговор	ОБ-ДЗ-018	Корисник услуга	1	2 године	Архива установе	Протокол жалби
Протокол жалби	-	Технички секретар	1	5 година	Архива установе	-
Књига приговора	-	Технички секретар Главна сестра сваке службе	1 по служби	2 године	Архива установе	-

	Страна 6 од 7	Издање:	Важи од:	ПР-ДЗ-008
		прво	15.10.2013.	

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Одговори на жалбе корисника услуга	-	Комисија за жалбе и приговоре	2		- Архива установе - Корисник услуга	Дјеловодни протокол
Квартални извјештај о жалбама и приговорима	-	Комисија за жалбе и приговоре	3	3 године	-Архива установе -Комисија -Директор	-
Рјешење о именовану комисије		директор	4	1 година	Архива установе	Дјеловодни протокол

Прилог 1: Дијаграм тока процеса поступања са жалбама и приговорима корисника услуга

