

DOM ZA ODRASLE OSOBE ZAGREB

ZAGREB, Šestinski dol 53

Tel: 01/3770-545, fax: 01/3778.227

domzaodraslezagreb@gmail.com

OIB: 70271854148

Broj: _____/18. od _____

**PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA I ŽALBI
KORISNIKA, RODITELJA, SKRBNIKA KORISNIKA DOMU ZA
ODRASLE OSOBE ZAGREB**

- Svinašikorisnici, članoviobitelji, skrbniciidrugezainteresiraneosobe, imaju pravo na prigovore i žalbe uz kvalitetu pružanja usluga Domu za odrasle osobe Zagreb i Podružnice Mirkovec.
- Prigovori i žalbe mogu se dostaviti pisanim putem poštom ili neposredno upisom u knjigu žalbe koja se nalazi u ambulanti doma/boravku doma.
- U koliko je prigovor ili žalba prenesena usmenim putem radnika Doma, isti mora u najkraćem roku pismenim (upisom u dnevnik knjige medicinske službe) ili usmenim putem (prilikom koje će biti sastavljen zapisnik koji će radnik potvrditi svojom potpisom), prenijeti osobi u ustanovu zaduženoj za primanje prigovora i žalbi, predsjednici Stručnog tima ili u slučaju njegove odsutnosti ostalim članovima Stručnog tima te će se o prigovoru raspraviti na Stručnom timu.
- Svi prigovori se evidentiraju zajedno s poduzetim radnjama, a informacije, predsjednica Stručnog tima proslijeđuje javnom telu Doma, odnosno Voditeljici Podružnice.
- Osoba na koju se pritužba odnosi obavijesti se o pritužbi i obavi se razgovor s njom.
- Ukoliko se pritužba odnosi na radnika Doma, on se upućuje na njegovopravo da sastavi žalbu o predmetu pritužbe.
- Članovi stručnog tima dužni su u najkraćem mogućem roku (8 dana), razmotriti prigovor ili žalbu te se na istu očitovati pismenim ili usmenim putem.

- Ukoliko korisnici, članovi obitelji, skrbnici ili druge zainteresirane

osobe nisu zadovoljne odlukom Stručnog tima,
imaju pravo na podnošenje žalbe ili prigovora Upravnom vijeću Doma.

dr. sc. Marijo Vrdoljak, mag. soc. rada

Ravnatelj: