

 ЈАВНА ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА ДОМ ЗДРАВЉА У БАЊОЈ ЛУЦИ		ПОСТУПАК СА ПРИГОВОРИМА И ЖАЛБАМА КОРИСНИКА УСЛУГА		ПР-01-16
Симе Матавуља бб				
Страна 1 од 7	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број
	друго	 31.10.2025	Проф. др сци. мед. Невена Тодоровић	

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1. Предмет процедуре

У овом документу је описано поступање са жалбама и приговорима корисника услуга Јавне здравствене установе „Дом здравља“ у Бањој Луци (у даљем тексту: Установа).

1.2. Подручје примјене

Ова процедура примјењује се у свим организационим јединицама Установе.

1.3. Надлежности за примјену

За примјену ове процедуре одговоран је директор Установе.

1.4. Искључења

Поступак се не односи на поступак са приговорима и жалбама у Центру за заштиту менталног здравља

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1. Референтни документи

- Закон о здравственој заштити Републике Српске
- Закон о обавезном здравственом осигурању Републике Српске
- Правилник о поступку обављања контроле извршавања закључених уговора и поступку заштите осигураних лица
- Стандард ISO 9001: 2015 *Системи менаџмента квалитетом. Захтјеви.*
- 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

2.2. Остали документи

- Колективни уговор за ЈЗУ „Дом здравља“ у Бањој Луци
- Правила кућног реда у пословним просторијама Установе
- Пословни кодекс Установе
- Уговор о пружању и финансирању примарног нивоа здравствене заштите
- ПР-01-11 Анализа пословања,
- ПР-01-24 Поступак спровођења превентивних мјера.
- ПР-01-23 Поступак спровођења корективних мјера.



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 ускраћена или легитимна очекивања и потребе неиспуњени.
- **Приговор:** израз незадовољства корисника услуга, исказан писаним или усменим путем, на који установа даје писани одговор, осим ако је анониман. Приговори обично бивају исказани због мањег незадовољства корисника услуга.

3.2. Скраћенице

Нема.

4. ЦИЉ

Обезбеђивање ефикасног, правовременог и транспарентног поступања са приговорима и жалбама корисника услуга ради унапређења квалитета услуга, повећања задовољства корисника и континуираног побољшања пословних процеса.

5. РИЗИК

Могући ризици:

1. **Неправовремено реаговање на приговор или жалбу** што има за последицу незадовољство корисника, губитак повјерења, негативну слику о Установи;
2. **Непотпуна или нетачна евиденција жалби** што има за последицу немогућност праћења, анализе или предузимања одговарајућих мјера.
3. **Изостанак одговора или обавјештења корисника о исходу** што умањује кредибилитет организације

6. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

6.1. Општи дио

При пружању здравствене заштите корисницима услуга Установе здравствени радници, здравствени сарадници и остало особље Установе дужни су да се придржавају начела једнакости. Особље Установе мора да поштује личност и достојанство грађанина и осигурава његова права која му припадају на основу *Закона о здравственој заштити* и *Закона о обавезном здравственом осигурању*. Без обзира на то, корисник услуга Установе може сматрати да су нека његова права ускраћена, или може бити незадовољан пруженом услугом, у цјелини или дјелимично. 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 о пружању и финансирању примарног нивоа здравствене заштите с Фондом

 ЈАВНА ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА ДОМ ЗДРАВЉА У БАЊОЈ ЛУЦИ	Страна 3 од 7	Издање:	Важи од:	ПР-01-16
		друго	31.10.2025	

здравственог осигурања Републике Српске, Пословним кодексом Установе и Правилима кућног реда Установе.

6.2. 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 услуга ускраћена или легитимна очекивања и потребе неиспуњени. Корисник услуга може поднијети своју жалбу/приговор у року од 30 дана од дана настанка догађаја који је узроковао његово незадовољство.

У сврху информисања корисника о њиховом праву на подношење жалби и приговора, у Установи се подузимају сљедеће активности:

- ова процедура ће бити постављена на интернет-страницу Установе, заједно са електронском адресом Установе, на коју је могуће послати жалбу/приговор,
- на огласне табле у свим медицинским организационим јединицама главна/надзорна сестра поставља информацију с изводом из ове процедуре, којом се корисници услуга подстичу да изнесу своја мишљења, сугестије и жалбе на рад Установе
- у свим медицинским организационим јединицама Установе, на приступачном и видном мјесту, постављено је сандуче за приједлоге/примједбе/похвале поред којег се налазе анкетни листови за приједлоге/примједбе/похвале, као и на инфо пултовима, а изнад сваког сандучета налази се обавјештење сљедећег садржаја:

Поштовани пацијенти,

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

Сандуче се отвара једном мјесечно. Наш одговор очекујте у року од 30 дана од дана отварања сандучета. Уколико одговор желите добити брже, писану жалбу, са личним подацима (име, презиме, телефон, адреса становања или електронском адресом), можете предати на протокол Установе, најкасније 30 дана од дана настанка догађаја који је проузроковао разлог за писање жалбе.

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

6.3. Подношење приговора и жалби корисника услуга

Корисници услуга имају могућност да своје незадовољство искажу:

- усмено у контактима са особљем установе,
- убацивањем анонимног или потписаног приговора/жалбе у сандуче за *приједлоге/примједбе/похвале*, које је постављено у свакој служби Установе, а уз које су континуирано доступне копије анкетног листића -*Приједлози, примједбе, похвале*
- усменим изношењем приговора/жалбе раднику Установе, уз захтјев да се иста евидентира (за шта се користи анкетни листић -*Приједлози, примједбе, похвале*) и прослиједи руководству Установе на разматрање,



- формалном предајом потписане жалбе на протокол Установе, при чему жалба може бити припремљена на анкетном листићу-*Приједлози, примједбе, похвале* или у слободној форми и
- упућивањем формалне жалбе на званични и-мејл Установе.

6.4. Поступање са сандучетом за *Приједлоге, примједбе, похвале*

Анкетни листић за подношење *Приједлога, примједби, похвала* доступан је у свим медицинским организационим јединицама Установе, односно свим амбулантама. Сандуче за *Приједлоге, примједбе, похвале* отвара главна сестра Установе, главна или надзорна сестра службе/центра/одјељења, односно зубностоматолошка сестра/техничар у школским амбулантама за стоматолошку здравствену заштиту првог радног дана у мјесецу. У одсуству главне сестре или надзорне сестре службе/центра/одјељења, односно зубностоматолошке сестре/техничара у школским амбулантама отварање сандучета врши лице које мијења главну или надзорну сестру службе/центра/одјељења, односно зубностоматолошка сестра/техничар у школским амбулантама. Главна или надзорна сестра службе/центра/одјељења, односно зубностоматолошка сестра/техничар у школским амбулантама за стоматолошку здравствену заштиту непосредно након отварања сандучета, врши се преглед и категорисање садржаја. Главна или надзорна сестра службе/центра/одјељења, односно зубностоматолошка сестра/техничар у школским амбулантама за стоматолошку здравствену заштиту обавезни су направити службену забиљешку са подацима о броју листића, датуму и времену пражњења и потписом, те доставити све анкетне листиће и службену забиљешку главној сестри Установе у затвореној коверти до 5ог у мјесецу за претходни мјесец. Све *анкетне листиће* из сандучета главна сестра Установе доставља на протокол Установе са Извјештајем о запримљеним анкетним листићима - *Приједлозима, примједбама, похвалама* за сваку организациону јединицу који се доставља директору.

Извјештај главне сестре запримљен путем протокола Установе, заједно са попуњеним анкетним листићима, доставља се директору Установе, који достављени Извјештај сигналира помоћнику директора за медицинске послове на даље поступање. Помоћник директора за медицинске послове, у зависности од садржаја анкетних листића, упућује копију анкетног листића руководиоцу организационе јединице, на којег се примједба, приговор/похвала односи, ради утврђивања чињеница које се у анкетном листићу наводе и дјеловања у складу са поступком за писане жалбе које се директно подносе путем протокола Установе.

Писане жалбе/приговори корисника поднесене директно путем протокола установе директору Установе и жалбе пристигле на званични и-мејл Установе директор просљеђује помоћнику директора за медицинске послове, који у сарадњи са помоћником директора за правне послове разматра све писане жалбе и саставља приједлоге одлука и писане одговоре кориснику/жалитељу, у оквиру својих овлашћења, у року од 30 дана од дана пријема жалбе.

У циљу потпунијег сагледавања насталог проблема, у процесу рјешавања жалбе затражиће се 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/приговор односи. У случају да се утврди оправданост жалбе/приговора, против радника на које се жалба/приговор односи, изричу се мјере предвиђене Колективним уговором за ЈЗУ „Дом здравља“ у Бањој Луци, а наконведеног поступка утврђивања одговорности за лакшу или тежу повреду радне обавезе.



У даљем поступку, директор Установе, на основу приједлога 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 пет дана од дана доношења одлуке.

Сви предмети који се односе на жалбе одлажу се у посебан регистратор за жалбе у канцеларији Одјељења за правне и кадровске послове.

6.5. Периодична анализа уложених жалби и приговора

Главна сестра Установе годишње припрема и доставља помоћнику директора за медицинске послове преглед писаних приговора корисника услуга.

- *Приједлоге, примједбе, жалбе и приговоре* корисника услуга анализира помоћник директора за медицинске послове са главном сестром Установе и руководиоцима организационих јединица, на које се исте односе, те дају приједлоге мјера за унапређење квалитета услуга. Извјештај, с анализом и приједлогом мјера, доставља се директору Установе и шефу Одјељења за континуирано унапређење квалитета и сигурности здравствених услуга, у року од 15 дана по истеку годишњег периода. 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 **30** дана,
- споровима које су незадовољни корисници услуга покренули код надлежног суда,
- приједлоге мјера за унапређење квалитета услуга.

6.6. Поступање са резултатима анализе жалби и приговора корисника услуга

- Активности које Установа предузима, након анализе извјештаја, регулисане су политиком квалитета у Установи и процедурама *ПР-01-11 Анализа пословања, ПР-01-24 Поступак спровођења превентивних мјера, ПР-01-23 Поступак спровођења корективних мјера.*
- Уколико је неопходно покренути превентивне и корективне мјере у вези са жалбама корисника услуга, помоћник директора за медицинске послове и главна сестра Установе доставља Извјештај шефу Одјељења за континуирано унапређење квалитета и сигурности здравствених услуга.

7. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

7.1. Прилози

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



ЈАВНА ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА
ДОМ ЗДРАВЉА
У БАЊОЈ ЛУЦИ

Страна 6 од 7

Издање:

Важи од:

ПР-01-16

друго

31.10.2025

8. ЗАПИСИ

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Анкетни листић Приједлози, примједбе, похвале	-	Корисник услуга	1	1 година	Архива Установе	Извјештај Главне сестре
Извјештај о запримљеним Приједлозима, примједбама, похвалама	-	Главна сестра Установе	1	1 година	Архива Установе	Протокол Установе
Одговори на жалбе корисника услуга	-	Директор	2	5 година	- Архива Установе - Корисник услуга	Дјеловодни протокол
Годишњи извјештај о приједлозима, примједбама, жалбама и приговорима	-	секретар/помоћник директора за правне послове/помоћник директора за медицинске послове главна сестра Установе	3	2 године	Архива Установе	Протокол Установе
Регистратор жалбе	-	Помоћник директора за медицинске послове/одјељење за правне и кадровске послове	1	5 година	Одјељење за правне и кадровске послове	-



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

