

 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
	прво	04.09.2013 год	Проф. др Гордана Тешановић	

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 здравственом осигурању Републике Српске
- Правилник о заштити права осигураних лица
- Стандард ISO 9001:2008 *Системи менаџмента квалитетом. Захтјеви.*
- Стандард ISO 14001:2004 *Системи управљања заштитом животне средине. Захтјеви с упутством за примјену.*
- 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

- Правилник о раду Установе
- 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 ускраћивања 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. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

4.1. 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 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 Установе 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 о пружању и финансирању примарног нивоа здравствене заштите с Фондом здравственог осигурања Републике Српске, Пословним кодексом Установе и Правилима кућног реда 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 Установи се подузимају сљедеће активности:

- ова процедура ће бити постављени 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, 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 15 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 осам 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).

4.3. 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 листића-*Приједлози, примједбе, похвале* или у слободној форми и
- упућивањем формалне жалбе на званични и-мејл Установе или на факс Установе.

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 Установе, 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 медицинској организационој јединици води главна сестра/техничар организационе јединице, (у тимовима породичне медицине вође тима/тимова, за сваки локалитет на којем се налази амбуланта 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, односно посјетиоца који је уложио приговор,



- разлог улагања приговора,
- ко је одговорио на приговор,
- начин на који је приговор ријешен.

Књигу приговора за немедицинска одјељења, води шеф одјељења.

Приликом контакта с подносиоцем усменог приговора, укључено особље Установе 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 Установе 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 могућност евидентирања усменог приговора на *анкетни листић - Приједлози, примједбе, похвале и начин* просљеђивања руководству Установе на разматрање).

4.5. Поступање са сандучетом за Приједлоге, примједбе, похвале

Анкетни листић за подношење *Приједлога, примједби, похвала* доступан је у свим медицинским организационим јединицама Установе, односно свим амбулантима. Сандуче за *Приједлоге, примједбе, похвале* отвара главна сестра Установе (односно вођа тима/тимова породичне медицине) првог радног дана у мјесецу, у присуству главне сестре сваке службе (односно медицинске сестре у тимовима породичне медицине). У одсуству главне сестре Установе (односно вође тима/тимова породичне медицине), отварање сандучета врши лице које рјешењем мијења главну сестру Установе (односно вођу тима/тимова породичне медицине). Непосредно након отварања сандучета, врши се преглед и категорисање садржаја. Вође тима/тимова породичне медицине обавезне су направити службену забиљешку са подацима о броју листића, датуму и времену пражњења и потписима вође тима/тимова и медицинске сестре која је присуствовала отварању сандучета, те доставити све анкетне листиће и службену забиљешку Главној сестри Установе у затвореној коверти. Све *анкетне листиће* из сандучета главна сестра Установе исти дан доставља на протокол Установе са Извјештајем о заprimљеним анкетним листићима - *Приједлозима, примједбама, похвалама* за сваку организациону јединицу који се доставља Директору.

4.6. Евидентирање и рјешавање писаних жалби корисника услуга

У *Књигу жалби* се евидентирају:

- Извјештај Главне сестре Установе о *Приједлозима, примједбама, похвалама* корисника услуга поднесених путем сандучета за *Приједлоге, примједбе, похвале*
- жалбе корисника исказане усменим путем, евидентирани од стране особља установе и прослијеђене руководству на разматрање,
- писане жалбе корисника поднесене директно путем протокола установе и
- жалбе пристигле на званични и-мејл Установе.
- Извјештај Главне сестре заprimљен 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. *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.

- На похвале корисника писаним путем одговара стручни сарадник за односе са јавношћу 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 секретаром Установе/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 10 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 се изричу мјере предвиђене Правилником о раду Установе, а након provedеног 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.

4.7. Периодична анализа уложених жалби и приговора

Главна сестра Установе полугодишње припрема и доставља помоћнику директора за медицинске послове преглед усмених и писаних приговора корисника услуга, евидентираних у *Књигама приговора* (у којима се наводе *слиједећи подаци*: редни број, име и презиме подносиоца приговора, датум подношења, разлог подношења, односно организациона јединица/тим породичне медицине на који се приговор односи) и на протоколу Установе, у *Књизи жалби*, (у којој се наводе: редни број, име и презиме подносиоца жалбе, организациона јединица на коју се жалба односи, само ако се налази у наслову/предмету жалбе, датум подношења).

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, у року од 15 дана по истеку полугодишњег 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 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 Установа предузима, након анализе извјештаја, регулисане су процедурама ПР-01-11 Анализа пословања, ПР-01-24 Поступак спровођења превентивних мјера, ПР-01-23 Поступак спровођења корективних мјера.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1. Прилози

- Прилог број 1: Дијаграм тока процеса поступања са жалбама и приговорима корисника услуга
- Прилог број 2: Анкетни листић Пријелози, примједбе, похвале

6. 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
Књига жалби	-	Управно- административн и техничар на пословима писарнице	1	5 година	Архива Установе	-
Књига приговора	-	Главна сестра сваке организационе јединице/шеф Одјељења	1	2 године	Архива организац ионе јединице	-
Одговори на жалбе корисника услуга	-	Директор	2	5 година	- Архива Установе - Корисник услуга	Дјеловодни протокол
Полугодишњи извјештај о приједлозима, примједбама, жалбама и приговорима	-	секретар/помоћник директора за правне послове/помоћник директора за медицинске послове	3	2 године	Архива Установе	-
Регистратор жалбе	-	директор	1	5 година	директор Установе	-



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

