



Dom za odrasle osobe

Lobor-grad

Markušbrijeg 131

49253 Lobor

Komisija za prigovore i pritužbe korisnika (u daljnjem tekstu Komisija) Doma za odrasle osobe Lobor-grad donosi

## **PROTOKOL**

### **O POSTUPANJU NA PRIGOVORE I PRITUŽBE KORISNIKA**

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 pritužbu korisnik podnosi Komisiji za prigovore i pritužbe korisnika.

Prigovor ili pritužba može se upisati u Knjigu žalbi koja se nalazi u porti Doma.

Prigovor ili pritužba podnosi se pisanim putem. Iste se mogu ubaciti u sandučiće koji su za tu namjenu postavljeni na odjelima.

Prigovor ili pritužba podnosi se usmeno, u slučajevima kada se podnositelj ne može pisano izraziti ili zbog hitnosti, nekome od članova Komisije ili bilo kojem zaposleniku koji u tom slučaju pritužbu prosljeđuje Komisiji.

Prigovor ili pritužba mora biti čitko pisan/a.

Pismeni prigovor ili pritužba može biti potpisana ili anonimna.

Anonimne predstavke razmatrati će se isključivo na sastancima terapijske zajednice.

Članove Komisije imenuje Stručno vijeće Doma.

Komisija je sastavljena od tri člana.

Sastanci Komisije održavat će se jednom u šest mjeseci, a po potrebi i češće.

U slučaju nemogućnosti iznalaženja rješenja, Komisija će prigovor ili pritužbu proslijediti Stručnom vijeću Doma i ravnatelju Doma.

O prigovoru ili pritužbi Komisija će se očitovati u pisanom obliku.

Rok za očitovanje je 15 dana, odnosno odmah ukoliko se radi hitnim interesima korisnika.

U slučaju nezadovoljstva odlukom Komisije, korisnik može istu, putem Komisije podnijeti Stručnom vijeću, a Stručno vijeće će ju razmotriti na prvom slijedećem sastanku.

Sa sadržajem ovog Protokola te imenima članova Komisije, korisnici Doma bit će upoznati usmenim putem na odjelnim terapijskim zajednicama te putem obavijesti na oglasnim pločama po odjelima.

Broj:07-1337/1-18.

Lobor-grad, 18.7.2018.

#### Članovi Komisije za prigovore i pritužbe korisnika

1. Dražen Čandrić, dipl. soc. radnik
2. Nataša Klarić, prof. rehabilitator
3. Andreja Androić, viši radni terapeut