

SMJERNICE ZA POSTUPANJE U SLUČAJU ISKAZANOG NEZADOVOLJSTVA I PRIGOVORA KORISNIKA

Svaki korisnik usluga Doma Centar, članovi obitelji ili druge zainteresirane osobe imaju pravo izraziti svoje dojmove o radu Doma i uložiti prigovor na rad bez straha da će radi toga biti povrijeđena njegova prava ili da će on i članovi njegove obitelji biti dovedeni u nepovoljan položaj prije, tijekom i nakon korištenja usluga u Domu.

Dom je dužan voditi evidenciju uložених prigovora i postupanja u slučaju prigovora i pritužbe korisnika, članova njihove obitelji, skrbnika i suradnika Doma.

KNJIGA UTISAKA

Korisnici, članovi obitelji ili druge zainteresirane osobe, te suradnici Doma Centar mogu svoje dojmove o kvaliteti pružanja usluga, njihovoj dostupnosti, načinu provođenja usluga, ostvarivanju prava, dužini trajanja postupka, ostvarenom obliku smještaja i drugim dojmovima upisati javno ili anonimno u Knjigu utisaka.

Knjiga utisaka izložena je u prostoru čitaonice Doma .

Ravnatelj Doma je dužan redovito vršiti uvid u Knjige utisaka i upoznati radnike **sa prigovorima, primjedbama ili prijedlozima korisnika**, članova obitelji ili drugih zainteresiranih osoba, te poduzeti mjere za otklanjanje eventualnih propusta i poboljšanje kvalitete rada Doma.

POSTUPANJE U SLUČAJU ISKAZANOG NEZADOVOLJSTVA I PRIGOVORA KORISNIKA

Korisnik može izjaviti prigovor na stručni rad, trajanje postupka, način provođenja postupka, dostupnost i kvalitetu usluga, uvjete smještaja, primjenu pozitivnih propisa i druge okolnosti i radnje u vezi sa smještajem u Dom, postupku koji se vodi po njegovom zahtjevu ili po službenoj dužnosti.

Prigovor se može izjaviti usmeno na zapisnik ili pismenim putem ravnatelju Doma .

Prigovor se može izjaviti ravnateljici Doma i usmenim putem u vrijeme određeno za prijem korisnika (utorak i četvrtak od 09.-11.00 sati).

Ukoliko korisnik iskaže nezadovoljstvo uslugama ili radom stručnog ili drugog radnika Doma o tome je potrebno odmah izvijestiti voditelja odjela ili ravnatelja Doma.

Svaki radnik koji ima saznanja o nezadovoljstvu korisnika dužan je o tome sastaviti izvješće i uz raspoloživu dokumentaciju korisnika dostaviti ga na uvid ravnatelju Doma.

U slučaju iskazanog nezadovoljstva ili prigovora ravnatelj Doma će ovisno o žurnosti slučaja, odmah saslušati korisnika ili će ga u roku od 8 dana pozvati na razgovor, izvršiti uvid u dokumentaciju i dostaviti korisniku pisani odgovor o utvrđenom, kao i jasne informacije o daljnjim mogućnostima zaštite njegovih prava.

Prije poduzimanja ovih mjera ravnatelj o okolnostima prigovora može zatražiti usmeno ili pismeno očitovanje radnika Doma.

Ako korisnik nije zadovoljan poduzetim mjerama, može podnijeti pritužbu ili prigovor Upravnom vijeću Doma i/ili Ministarstvu socijalne politike i mladih.

Zbog iskazanog nezadovoljstva radom stručnog radnika korisniku ne smiju biti uskraćena njegova prava, niti smije na bilo koji način biti doveden u neravnopravan položaj u odnosu na druge korisnike Doma.

INFORMIRANJE KORISNIKA O MOGUĆNOSTIMA DALJNJE ZAŠTITE PRAVA

Stručni radnici Doma i drugi nadležni radnici dužni su informirati korisnike da se u slučaju daljnjeg nezadovoljstva radom Doma, uslugom ili drugim okolnostima koje su utjecale na tijek i ishod smještaja u Domu mogu obratiti:

Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe sa invaliditetom

Trg Stjepana Radića 1

Tel. 61-01-269

www.zagreb.hr

e-mail: guszo@zagreb.hr

Ministarstvu socijalne politike i mladih

Zagreb, Savska cesta 66

Sektor za skrb o starjim i nemoćnim osobama

Tel. 55-57-061

Uredu Puckog pravobranitelja, Zagreb, Opaticka 4

Tel: 48 51 855 ; fax: 63 03 041 e-mail: ombudsman@inet.hr

www.ombudsman.hr

Uredu Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova,

Zagreb, Preobraženska 4. e-mail: ravnopravnost@prs.hr www.prs.hr

Uredu Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom, Zagreb, Savska 41/3

Tel: 61 02 170, e-mail: ured@posi.hr