

01-673  
0905 16  
БРАТСТВО

## ПРОЦЕДУРА ПОСТУПАЊА ПО ПРИТУЖБАМА КОРИСНИКА

Рад са корисницима подразумева социотерапијски облик – терапијску заједницу која се одржава по утврђеном распореду, на сваком павиљону једном недељно у одређено време. На терапијској заједници корисници слободно износе све проблеме, жалбе и притужбе усмено. Састанку присуствују стручни и здравствени радници павиљона, психијатар и доктор опште праксе, који чине тим павиљона. Тим павиљона заседа после терапијске заједнице и разматра жалбе и проблеме-закључак се уноси у свеску тима павиљона. На тиму се, такође, разматрају и жалбе у писаном облику које корисници током недеље убацују у кутију за жалбе. Уколико се жалба односи на поступак радника, наведени радници морају да напишу изјаву поводом навода из притужбе, а по налогу руководиоца службе. Даље жалбу разматра стручни тим Завода заједно са директором који доноси коначну одлуку. На састанку стручног тима Завода читају се утисци из књиге утисака посете и уколико има притужби разматрају се заједно са директором Завода.

Старатељ или законски заступник корисника могу да поднесу притужбу директору у писаној форми или усмено било ком стручном раднику који је онда у обавези да забележи притужбу и проследи је директору Завода.

Директор или координатор стручног рада ( по овлашћењу директора ) утврђује све релевантне чињенице, узимају изјаве од радника ( треба да се изјасне у писаној форми у року од три дана од обавештења о притужби ). Након утврђивања чињеница директор доноси одлуку у којој прихвата, одбацује или делимично прихвата притужбу уз образложење. Рок за доношење сваке одлуке директора по притужби је 15 дана од дана пријема притужбе. По доношењу одлуке, директор о оистој обавештава стручни тим Завода.

Уколико је притужба усвојена, морају се навести мере које се предузимају да се отклоне пропусти на које се указује притужбом, односно мере дисциплинске одговорности радника у случају да је било пропуста у раду или несавесног вршења радних обавеза.

Одлука се одмах дотавља подносиоцу притужбе који има право на жалбу надлежном органу министарства у року од 8 дана, у случају да је незадовољан одлуком.

Процедура о притужбама доступна је корисницима и објављује се на огласној табли павиљона.



Координатор стручног рада др Владан Ђирић

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten text at the bottom left]*