



ZU DOM ZDRAVLJA KLJUČ
CENTAR ZA MENTALNO ZDRAVLJE
tel.: 037/663-263; fax.: 037/661-120
E - mail: cmzkljuc@bih.net.ba

PROCEDURA 8.0

PROCEDURA O PRIHVATANJU U RJEŠAVANJU ŽALBI I POHVALA KLIJENATA I/ILI NJIHOVIH ZAKONSKIH STARATELJA

Datum usvajanja: 09.10.2012.

Proceduru odobrio: Direktor Doma zdravlja Ključ

Procedura se odnosi na prihvatanje i rješavanje žalbi i pohvala klijenata i/ili njihovih zakonskih staratelja

Opća izjava o politici: S ciljem povećanja kvalitete rada CMZ-a Ključ i zadovoljstva klijenata i/ili njihovih zakonskih staratelja, pristupa se kontinuiranom praćenju žalbi i pohvala klijenata.

Distribucija I nadzor:

- Za distribuciju procedure odgovoran je Načelnik Centra za mentalno zdravlje Ključ
- Procedura se nalazi u knjizi procedura u Centru za mentalno zdravlje.
- Za primjenu procedure odgovorni su uposlenici Centra za mentalno zdravlje Ključ, uposlenici ZU Dom zdravlja Ključ koji su direktno uključeni u provođenje aktivnosti navedenih u proceduri.
- Nadzor nad primjenom procedure vrše Direktor ZU Dom zdravlja Ključ, Tim CMZ-a Ključ.
- Provjeru adekvatnosti primjene procedure vrše: Direktor Doma zdravlja Ključ, Tim Centra za mentalno zdravlje Ključ, Radna grupa za provjeru adekvatnosti procedura pri ZU Dom zdravlja Ključ.

Opis procedure:

- Žalbe klijenata na uvjete i/ili način rada uposlenika u CMZ-u mogu biti formalne I neformalne.

- Neformalna žalba i pohvala koje se upute telefonskim putem i/ili prilikom ličnog kontakta, razmatraju se na sastanku Tima CMZ-a, nakon čega jedan od članova Tima (pomogućnosti onaj kome su žalba i pohvala upućene) obavještava klijenta koji je uputio pohvalu i žalbu o ishodu.
- Formalna žalba i pohvala može se podnijeti u formi pisma, faksa ili E-maila I prolazi kroz formalni proces rješavanja žalbi i pohvala.
- Na stolu u holu CMZ-a nalazi se odštapman list A 4 formata na kojem stoji:” Ukoliko niste zadovoljni uslugama koje su Vam pružene od strane uposlenika Centra za mentalno zdravlje Ključ, molimo Vas da nam o tome i izvijestite. Mi imamo politiku i proceduru za rješavanje Vaših žalbi, kao i za razmatranje Vaših pohvala, a s ciljem poboljšanja kvalitete našeg rada. Molimo Vas da od medicinske sestre/tehničara koji rade u prijemnoj kancelariji zatražite kovertu za skaldištenje Vaše žalbe i/ili pohvale, te da u istu stavite Vaš papir, na poledini koverta napišete Vaše ime i prezime, kao i broj telefona. Vaša žalba će biti razmotrena od strane medadžera za žalbe i, po potrebi, drugih uključenih osoba, a u roku od 10 radnih dana ćete dobiti potpuni pisani odgovor. Kao znak zahvalnosti na Vašu pohvalu, u roku od 10 radnih dana, dobiti ćete pisanu zahvalnicu”.
- U holu Centra za mentalno zdravlje nalazi se sveska na kojoj stoji:” Knjiga za žalbe i pohvale ”, olovka i čist bijeli papir formata A4 na koji klijenti mogu napisati svoje komentare, sugestije i pohvale i ubaciti ga u “Kutiju za pohvale i žalbe rada uposlenika CMZ-a Ključ”.
- Provjera Knjige za žalbe i pohvale vrši se na kraju svakog radnog dana od strane uposlenika CMZ-a. Napisano se nastoji razmotriti na sastanku Tima CMZ-a, koji se treba održati dan nakon primljene žalbe i/ili pohvale. Po potrebi, može se uključiti i treća osoba (menadžment ZU Dom zdravlja Ključ, uposlenici drugih ustanova sa kojima CMZ Ključ ima suradnju, klijenti CMZ-a Ključ).
- Ključ od Kutije za pohvale i žalbe rada uposlenika CMZ-a Ključ nalazi se kod telefoniste ZU Doma zdravlja Ključ, koji radi u prostorijama portirnice ZU Doma zdravlja Ključ, koja se nalazi na ulazu u krug Doma zdravlja Ključ.
- Telefonista (u slučaju njegovog odustva, dežurni portir ZU Dom zdravlja Ključ) pred kraj radnog vremena u petak (u 14.00 sati), otvara Kutiju za pohvale i žalbe rada uposlenika CMZ-a Ključ, u prisustvu dva uposlenika, iste stavlja u vreću za žalbe i odnosi ih menadžeru za žalbe (po mogućnosti dipl.pravnik) koji radi u prostorijama ZU Dom zdravlja Ključ.
- Po potrebi, menadžer za žalbe kontaktira uposlenika na kojeg se žalba i pohvala odnose, te se u roku od 10 dana od dana prijema žalbe i pohvale, upućuje pisani odgovor osobi koja je uputila žalbu.

Vrijeme revidiranja: Revizija ove procedure vrši se svake tri godine.

Direktor ZU Dom zdravlja Ključ: dr. Mirsad Halilović

Copyright © 2012 DOM ZDRAVLJA KLJUČ

Ovaj dokument predstavlja vlasništvo ZU Dom zdravlja Ključ (Centar za mentalno zdravlje Ključ). Namijenjen je za javnu objavu, njime se može svako koristiti, na njega se pozivati, uz obavezno navođenje izvora podataka. Korištenje ovog dokumenta protivno gornjim navodima, povreda je autorskih prava, sukladno Zakonu o autorskom pravu i srodnim pravima BiH. Počinitelj takve aktivnosti podliježe kaznenoj odgovornosti.