DOM ZA STARIJE OSOBE GLINA
Trg hrvatskih branitelja 2, Glina

KLASA: 003-08/25-01/03
URBROJ: 2176-126-25-9
Glina, 22.rujna 2025. godine

Ravnateljica Doma za starije osobe Glina na prijedlog Stručnog vijeća Doma za starije osobe Glina na 4. sjednici održanoj dana 19.09.2025. godine je donijela

PROTOKOL U SLUČAJU ŽALBI, PRIGOVORA I PRITUŽBI

Otvorena i sigurna komunikacija temelj je kvalitetne skrbi. Ovim protokolom definiraju se postupci zaprimanja i rješavanja pritužbi, žalbi i prigovora s ciljem unaprjeđenja rada ustanove i očuvanja povjerenja korisnika, njihovih obitelji i skrbnika.

1. Korisnici, skrbnici i obitelj mogu usmeno podnositi prigovore, žalbe i pritužbe radnicima Doma.
2. Radnici su obvezni izvijestiti voditelja/icu odjela i ravnateljicu o eventualnim žalbama i prigovorima.
3. Pismeni prigovori i žalbe i pritužbe mogu se podnijeti putem sandučića za prigovore i žalbe, knjigu žalbe ili direktno ravnateljici Doma.
4. Sandučić za prigovore prazni socijalna radnica Doma koja ih urudžbira isti dan te predaje ravnateljici.
5. Na pisane prigovore i žalbe ravnateljica daje pisani odgovor u roku 8 dana.
6. Korisnici, skrbnici i obitelj imaju pravo na prigovor i žalbu bez straha od kazne i s punim povjerenjem da će se na njih odgovoriti.
7. U slučaju da interni načini postupanja ne mogu adekvatno riješiti problem, korisnici usluga i njihovi skrbnici imaju pravo na žalbu Stručnom i/ili Upravnom vijeću Doma.

Slušajući primjedbe i reagirajući s odgovornošću, zajedno gradimo Dom koji njeguje poštovanje, sigurnost i povjerenje.

RAVNATELJICA
Renata Tominović-Ceković- mag.educ.rehab.