

	Јавна здравствена установа Болница „Свети Врачеви“ Бијељина Српске војске 53			ПР-10-015
<i>Рјешавање приговора, притужби и похвала корисника</i>				
Страна 1 од 6	Издање:	Важи од:	Одобрио	Копија број
	9	2026-07-07	др Сања Миловановић помоћник директора за медицинске послове	Е

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

1.1. Предмет процедуре

Процедуром се описују активности, надлежности и записи који настају у процесу рјешавања притужби, приговора и похвала у ЈЗУ Болници „Свети Врачеви“ Бијељина (у даљем тексту Болница).

1.2. Подручје примјене

Ова процедура се примјењује у свим организационим јединицама Болнице.

1.3. Надлежности за примјену

За примјену ове процедуре надлежни су директор, помоћник директора за медицинске послове и помоћник директора за медицинске послове, квалитет и управљање ризиком Болнице.

1.4. Искључења

- Нема.

2. ВЕЗА С ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

2.1. Референтни документи

- Закон о здравственој заштити.
- Закон о здравственом осигурању.
- Закон о раду.
- Правилник о заштити права осигураних лица.
- Правилник о дисциплинској и материјалној одговорности.
- Стандарди за сертификацију и акредитацију болница.
- Правилник о кућном реду.

За сва наведена документа користе се важећа издања.

2.2. Остали документи

- ПР-10-012: Поступак спровођења корективних мјера.
- ПР-10-004: Поступак преиспитивања система менаџмента.

За сва наведена документа користе се важећа издања.

3. ТЕРМИНИ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1. Термини

Приговор: формално исказан **писани израз** незадовољства корисника услуга, или члана његове породице, чије подношење је везано за одређене рокове и на који је установа дужна доставити писани одговор. Рјешавање проблематике из приговора је у надлежности Директора и лица наведених у подтачки 1.3.

Притужба: израз незадовољства корисника услуга, исказан неформално писменим или усменим путем, који се најчешће односи на лоше, неправилно и некоректно понашање радника Болнице, а на који установа није дужна дати писани одговор. Рјешавање

Болница Бијељина	Страна 2 од 6	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		9	2026-07-07	

проблематике из притужби у надлежности је Комисије за заштиту права пацијената (у даљем тексту Комисије).

Похвала: позитивна повратна информација упућена одређеном здравственом раднику, установи или тиму као израз задовољства пруженом здравственом услугом, односом, пажњом, стручношћу или квалитетом здравствене његе која се може упутити писмено или усмено.

Комисија: тим стручних лица Болнице задужена за рјешавање нарушених права пацијената а чији су задаци дефинисани рјешењем директора.

3.2 Скраћенице

– Нема.

4. ОПИС ПОСТУПКА (ПРОЦЕСА)

4.1. Опште

При пружању здравствене заштите, здравствени радници, здравствени сарадници и остали запослени радници Болнице дужни су поштовати начело једнакости у поступку пружања здравствених и нездравствених услуга. Запослени радник Болнице мора да поштује личност и достојанство грађана и да осигура његова права која су му загарантована одредбама *Закона о здравственој заштити* и *Закона о здравственом осигурању*. Корисник услуга Болнице може сматрати да су нека његова права ускраћена, или може бити незадовољан пруженом услугом, у цјелини или дјелимично, те с тим у вези може поднијети приговор или притужбу, а уколико је задовољан радом појединца или установе током пружања здравствених или нездравствених услуга може приложити похвалу.

4.2. Информисање корисника о праву на подношење приговора, притужбе и похвале

Приговори и притужбе могу бити поднесени због:

1. ускраћивања здравствене заштите,
2. незадовољства начином или квалитетом пружене здравствене услуге,
3. незадовољства односом или поступком здравственог радника или других радника установе према пацијенту,
4. због тога што су пацијентова легитимна очекивања и потребе неиспуњени.

Пацијент, односно његов законски заступник, родитељ, усвојитељ односно старатељ дјетета или законски заступник лица лишеног пословне способности, може поднијети **приговор** усмено на записник, у писаној или у електронској форми, у року од 30 дана од дана наводног нарушавања његових права, односно пружене здравствене услуге(околности наведене у ставу 1.тачке (1) и (2) ове подтачке). Директор је дужан у року од 30 дана од дана подношења приговора, утврдити све битне чињенице на основу којих доноси коначно рјешење по приговору.

Пацијент, односно његов законски заступник, родитељ, усвојитељ односно старатељ дјетета или законски заступник лица лишеног пословне способности, може поднијети **притужбу** усмено на записник или у писаној форми путем обрасца *ОБ-10-209 Образац за приговор / притужбу/похвалу*, у року од 30 дана од дана наводног незадовољства односом или поступком здравственог радника или других радника установе према пацијенту (околности из став 1. тачка (3) ове подтачке). Одлучивање о околностима наведеним у приговору у надлежности је Комисије, која у року од 30 дана од преузимања приговора може доставити подносиоцу писани одговор.

Пацијент, односно његов законски заступник, родитељ, усвојитељ односно старатељ дјетета или законски заступник лица лишеног пословне способности може упутити **позитивну**

Болница Бијељина	Страна 3 од 6	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		9	2026-07-07	

повратну информацију здравственом раднику, установи или тиму као израз задовољства пруженом здравственом услугом, односом, пажњом, стручношћу или квалитетом здравствене његе. То може учинити путем обрасца *ОБ-10-209 Образац за приговор / притужбу/похвалу* или усмено на записник.

У сврху информисања корисника о њиховом праву на подношење приговора, притужби и похвала у Болници се предузимају сљедеће активности:

- на огласним таблама организационих јединица Болнице главна сестра/техничар Болнице поставља информације у виду извода из ове процедуре, којим се корисници услуга подстичу да изнесу своје приговоре/притужбе и похвале на рад радика Болнице,
- у свим улазним холовима Болнице и у свим организационим јединицама, на приступачном и видном мјесту, постављено је сандуче за приговоре/притужбе/похвале, а изнад сваког сандучета налази се обавјештење сљедећег садржаја:

Поштовани корисници услуга,

Уколико сматрате да су повријеђена или ускраћена Ваша права из области здравствене заштите, имате могућност подношења приговора или притужбе попуњавањем обрасца који Вам је доступан код одговорних лица болнице, који ћете попуњен оставити у ово сандуче.

Образац можете искористити и како бисте упутили похвалу за пружену услугу, похвалу за радника или раднике службе/болнице. Такође, можете дати и своје сугестије или приједлоге за унапређење процеса рада.

Сандуче се отвара једном мјесечно. Уколико је тражен одговор, очекујте га у року од 30 дана од дана отварања сандучета. Ако одговор желите добити брже, писани приговор/ притужбу можете предати на Протокол болнице или путем електронске поште на адресу: uprava@bolnicabijeljina.com

У случају анонимних приговора нећемо бити у могућности да вам доставимо одговор, али ће исти бити разматрени у циљу побољшања квалитета рада наше установе.

Руководство ЈЗУ Болница „Свети Врачеви“ Бијељина

4.3 Начин исказивања незадовољства корисника здравствених услуга

Корисници услуга имају могућност да своје незадовољство искажу на један од следећих начина:

- убацивањем обрасца *ОБ-10-209 Образац за приговор / притужбу/похвалу* у сандуче,
- формалном предајом потписаног приговора/притужбе на протокол Болнице,
- упућивањем приговора/притужбе на званични е-mail (електронска пошта) Болнице,
- упућивањем формалног приговора/притужбе поштом,
- упућивање приговора/притужбе на службени факс Болнице.

4.3.1 Приговори који се односе на испитивања

Приговор који се односи на испитивање или на резултате испитивања, има право да упути наручилац испитивања и корисник испитивања (или његов заступник). Приговори се примају у писаном облику на протокол Болнице. Уколико се подносилац приговора обрати усмено, упућује се на формирање писаног приговора.

Болница Бијељина	Страна 4 од 6	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		9	2026-07-07	

4.4. Поступање са приговорима, притужбама и похвалама корисника услуга

4.4.1. Поступак рјешавања писаних приговора

Пословни секретар је дужан сваки писани приговор који буде достављен : лично на протокол установе, путем мејла или факса болнице прослиједити предсједнику Комисије који о наводима из приговора упознаје директора. Директор је дужан да у року од 30 дана од дана подношења писаног приговора утврди битне чињенице и околности у вези са наводима из приговора на основу којих доноси рјешење по приговору. Директор у неким случајевима може приговор разматрати по хитном поступку са лицима из подтачке 1.3. и тада се случај рјешава прије законског рока, а уколико је потребно у неким околностима формира се стручни тим који има овлаштење да испита наводе из приговора како би се донијело правично рјешење. У циљу потпунијег сагледавања насталог проблема, има право да у процесу испитивања навода из приговора, затражи писану изјаву од радника на кога се она односи, руководиоца организационе јединице или било ког другог радника установе који је укључен у разматрани случај. Особе од којих се затражи писана изјава, дужне су да у њој наведу истините податке и своја пуна сазнања о догађају на који се приговор односи. Изношење неистинитих или непотпуних података сматраће се тежом повредом радне обавезе.

Ако се утврди да је приговор оправдан, настао због нестручног или несавјесног понашања појединца, које за собом повлачи дисциплинску одговорност, поступа се у складу са Поступком за утврђивање повреде обавезе из уговора о раду (Дисциплински поступак).

Уколико се ради о оправданим приговорима чији основ се може отклонити или ријешити без спровођења Дисциплинског поступка, предузимају се оперативне мјере и о њиховој реализацији се подносилац обавјештава путем Рјешења.

Пословни секретар је дужан један примјерак Рјешења доставити подносиоцу приговора, руководиоцу организационе јединице у којој је дошло до повреде пацијентових права, раднику Болнице који је повриједио право, а један примјерак остаје у архиви Болнице. Диспозитив Рјешења као и датум његовог слања предсједник Комисије евидентира у *ОБ-10-210 Регистар приговора / притужби*, који се чува код њега. Сва пратећа документација која се односи на писани приговор одлажу се у посебан Регистратор, који се чува у архиви директора или особе коју он овласти.

Рјешење директора је коначно, а против рјешења се може покренути поступак пред надлежним судом.

4.4.2. Поступак са усменом притужбом корисника услуга

Усмена притужба израз је директног и непосредно изреченог незадовољства корисника услуге, прима се и рјешава на лицу мјеста. Радник или радници Болнице, којима је саопштена притужба, уколико могу, на њу одговарају одмах и без званичног спровођења поступка истраживања. Одговорни радници установе дужни су кориснику услуге дати задовољавајући одговор, а затим о томе обавјестити свог непосредног руководиоца, или уколико нису у могућности дати задовољавајући одговор кориснику услуга, упутити га одмах на свог непосредног руководиоца.

Приликом контакта с подносиоцем усмене притужбе мора му се дати могућност да слободно изрази своје мишљење, а да при томе не осјети да је спријечен да формално поднесе писмену притужбу.

4.4.3. Поступање са притужбама, приговорима и похвалама из сандучета

Образац *ОБ-10-209 Образац за приговор/притужбу/похвалу* доступан је у свакој организационој јединици. Сандучићи се отварају једном мјесечно уз минимално присуство два члана Комисије. Комисија се састаје у року од три дана од дана отварања сандучића и

Болница Бијељина	Страна 5 од 6	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		9	2026-07-07	

приступа се анализи пристиглог садржаја из сандучића. Приговори који нису у надлежности Комисије се након састанка достављају пословном секретару Болнице да их протоколише и са њима поступа на начин дефинисан подтачком 4.4.1.. Све писане притужбе из сандучета један од чланова комисије евидентира на образац *ОБ-10-210*, и овај Регистар се чува у архиви Комисије.

Записник са састанка Комисије се води на обрасцу *ОБ-10-219 Записник са састанка*, и у њега се евидентирају:

1. пристигли приговори (само број) који су прослијеђени на протокол установе,
2. све пристигле притужбе са јасним описом о чему са ради ,
3. пристигле похвале и коме су упућене и
4. предлог корективних мјера.

Комисија за заштиту права пацијената разматра све евидентиране писане притужбе и утврђује да ли је до повреде права пацијента дошло услед несавјесног и нестручног рада запосленог, те колико је тако понашање утицало на нарушавање угледа установе. Ако се ради о понашању запослених које нарушава углед установе Комисија предлаже корективне мјере и евидентира их у Записник који се у наредна 3 дана доставља директору Болнице.

Записник потписују сви чланови Комисије, а пристигле похвале се након састанка достављају руководиоцима организационих јединица који се при преузимању потписују на образац *ОБ-10-424: Записник о примопредаји похвала руководиоцима организационих јединица*. О пристиглим похваламаи њиховом садржају руководиоци су дужни упознати своје запослене.

4.5. Извјештавање о приговорима/притужбама/похвалама и анализа резултата

Шестомјесечни и годишњи извјештај о пристиглим приговорима/притужбама/похвалама сачињава предсједник Комисије на основу збирне евиденције из оба обрасца *ОБ-10-210 Регистру приговора / притужби* (које води Комисија и пословни секретар) и обрасца *ОБ-10-424: Записник о примопредаји похвала руководиоцима организационих јединица* и доставља га директору Болнице. Извјештај обавезно треба да садржи податке о:

- укупном броју приговора / притужби (на нивоу установе и за сваку организациону јединицу),
- узроцима незадовољства пацијената (на нивоу установе и за сваку организациону јединицу),
- приједлоге корективних мјера за унапређење квалитета услуга и
- податак о предузетим мјерама.

Активности које Болница предузима, након анализе извјештаја Комисије, регулисане су процедуром *ПР-10-012 Поступак спровођења корективних мјера*. Достављени извјештаји су улазни елементи за преиспитивање које спроводи руководство према процедури *ПР-10-004 Преиспитивање система менаџмента*. Резултати преиспитивања су основ које мјере треба спровести ради смањења броја приговора и притужби на квалитет здравствених услуга у Болници.

5. ПРИЛОЗИ И ОБРАСЦИ

5.1 Прилози

- Нема.

5.2 Обрасци

- ОБ-10-209: Образац за приговор / притужбу / похвалу,

Болница Бијељина	Страна 6 од 6	Издање:	Важи од:	ПР-10-015
		9	2026-07-07	

- ОБ-10-210: Регистар приговора / притужби,
- ОБ-10-424: Записник о примопредаји похвала руководиоцима организационих јединица.

6. ЗАПИСИ

Табела 1:

Назив документа	Ознака обрасца	Документ формира	Број примјерака	Рок чувања	Мјесто чувања	Евидентирање
Образац за приговор / притужбу / похвалу	ОБ-10-209	Подносилац притужбе	1	5 година	Архива Комисије	Регистар приговора / притужби
Регистар приговора / притужби	ОБ-10-210	Члан комисије	1	5 година	Архива Комисије/пословни секретар	-
Записи из поступка рјешавања притужбе / приговора	-	Комисија за заштиту права пацијената	1	5 година	Архива Комисије/пословни секретар	-
Рјешење о приговору / притужби	-	Комисија за заштиту права пацијената	4	5 година	Подносилац притужбе Архива Болнице Архива организационе јединице	Регистар приговора / притужби
Извјештај о приговорима / притужбама / и похвалама	-	Комисија за заштиту права пацијената	1	5 година	Архива установе	-
Записник о примопредаји похвала руководиоцима организационих јединица	ОБ-10-424	Члан комисије	1	5 година	Архива Комисије	-