



Datum: 16.5.2022

PRITOŽBENE POTI V INSTITUCIONALNEM VARSTVU DSO TREBNJE IN OSKRBOVANIH STANOVANJIH TER NA PODROČJU IZVAJANJA POMOČI NA DOMU

Spoštovani stanovalci/ke ter uporabniki/ce socialne oskrbe na domu,

ker si želimo, da bi bili z našim delom zadovoljni in ker imate tudi vi pravico do izražanja lastnih mnenj, komentarjev in pritožb, bi vas s tem obvestilom radi seznanili s **potmi pritožb, pobud, ugovora in pohval**.

V kolikor niste zadovoljni z delom/storitvijo Doma starejših občanov Trebnje, se lahko kadarkoli obrnete na strokovnega delavca. V kolikor nesporazuma ni mogoče odpraviti, se lahko obrnete na direktorico zavoda.

Svoje pripombe, predloge in pohvale lahko tudi:

- napišete na list in ga oddate v skrinjico pritožb in pohval,
- jih vpišete v knjigo pripomb in pohval, ki se nahaja na recepciji doma,
- omenite na sestankih s stanovalci na oddelkih ali zborih stanovalcev,
- pošljete po elektronski pošti,
- izrazite v anketah o zadovoljstvu.

Glede vseh pripomb in predlogov se lahko kadarkoli pogovorite tudi s socialno delavko v domu.

Pripombe ter predloge lahko podate tudi predsedniku sveta stanovalcev Doma starejših občanov Trebnje.

Pritožbene poti

Če z uporabnikom ali njegovim zakonitim zastopnikom ni možno skleniti dogovora ali razvezati dogovora o trajanju, vrsti in načinu zagotavljanja storitve iz 92. člena Zakona o socialnem varstvu, odloča dom v skladu z 96. členom Zakona o socialnem varstvu, o namestitvi, premestitvi ali odpustu uporabnika iz zavoda po odločbah Zakona o splošnem upravnem postopku, če posamezna vprašanja niso drugače urejena. Pritožba zoper odločbo o namestitvi ali premestitvi ne zadrži izvršitev odločbe.

Sladno z 89. členom Zakona o socialnem varstvu o pritožbah zoper odločbo doma odloča ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

Pritožbo je potrebno oddati v roku 15. dni od prejema odločbe. Šteje se, da je pritožba pravočasna, če je oddana na pošto priporočeno zadnji dan pritožbenega roka.

Pot ugovora na storitev

Če upravičenec ni zadovoljen s posamezno storitvijo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca, ima na podlagi 94. in 95. člena Zakona o socialnem varstvu pravico do ugovora pri Svetu Doma. Ugovor lahko podate ustno ali pisno, najpozneje osem dni po tem, ko je bila opravljena storitev zoper katero ugovarjate. Pri oblikovanju ugovora vam lahko pomaga socialna služba. Pismen ugovor se pošlje na naslov: **Dom starejših občanov Trebnje, Stari trg 63, 8210 Trebnje – Svet zavoda**. Svet doma preizkusi ugovor, določi kaj naj se ukrene, in o tem obvesti upravičenca, ki je ugovarjal, v roku 15. dni od prejema ugovora.

Pravica do zahteve/pobude za izredni inšpekcijski nadzor

V skladu z 102. členom Zakona o socialnem varstvu nadzor nad delom socialno varstvenih zavodov organizira in izvaja socialna inšpekcija.

Upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik lahko pada zahtevo za izredni inšpekcijski nadzor nad delom doma glede izvajanja socialno varstvenih storitev, zlasti pa na izvajanje določb, uporabo strokovnih metod, strokovnost dela pri izvajanju storitev in programov ter kvaliteto storitev v okviru zakonov in podzakonskih aktov, ki urejajo področja dejavnosti navedena v 104. členu Zakona o socialnem varstvu. Utemeljeno pobudo za izredni inšpekcijski nadzor pa lahko tudi poda družinski član upravičenca.

Zahtevo oz. pobudo se posreduje na naslov:

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

Možnosti in postopki pripomb, pobud in pritožb pri izvajanju zdravstvenih storitev

Uporabnik lahko pri vodji zdravstveno negovalne službe v domu izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene nege in oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca ali se nanjo obrne v primeru kakršnih koli drugih nesporazumov pri izvajanju zdravstvene nege in oskrbe. V kolikor z pojasnili niste zadovoljni imate tudi možnost da podate pritožbo neposredno **Ministrstvo za zdravje RS, Štefanova 5, 1000 Ljubljana**.

Nezadovoljstvo nad delom ali kakršnih drugih nesporazumov pri izvajanju zdravniške službe v domu lahko pacient ali njegov zakoniti zastopnik izrazi zdravniku osebno.

Če sporazuma ne more doseči oz. s pojasnili ni zadovoljen, lahko prične postopek za varstvo pacientovih pravic, ki jih določa Zakon o pacientovih pravicah.

Pacient se lahko kadarkoli obrne na enega od Zastopnikov pacientovih pravic, ki mu lahko svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic. Pred domsko ambulanto so objavljeni podatki najbližjega zastopnika pacientovih pravic.

Pobuda varuhu človekovih pravic Republike Slovenije

V kolikor uporabnik zazna neustrezno ravnanje, nepravilnosti ali kršitve na področju človekovih pravic lahko v svojem imenu ali imenu prizadetega (s pooblastilom prizadetega) vloži pobudo Varuhu človekovih pravic Republike Slovenije.

Pobudo se lahko posreduje na obrazcih ali kot navadno pismo na bel list papirja.

V njej se opišejo težave, navedejo kršene pravice in priloži dokumentacija, ki utegne dokazovati navedbe glede kršitev vaših pravic. Obrazci se nahajajo na spletni strani Varuha ali v pisarni socialne delavke doma.

Pobudo se posreduje na naslov:

Varuh človekovih pravic Republike Slovenije, Dunajska cesta 56, 1000 Ljubljana
ali na elektronski naslov: info@varuh-rs.si.

Prijava zlorabe osebnih podatkov

Dom zbira in hrani osebne podatke o uporabniku v zvezi z izvajanjem socialno varstvene storitve skladno s 110., 111., 112., 113. in 113.a členom Zakona o socialnem varstvu in zagotavlja varstvo osebnih podatkov po 109. členu Zakona o socialnem varstvu. V primeru da uporabnik meni, da je zavod kršil varovanje osebnih podatkov, lahko o tem obvesti Urad informacijskega pooblaščenca na naslov:

Informacijski pooblaščenec Republike Slovenije, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana.

Kršitve Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu

Če uporabnik meni, da so mu bile pri uveljavljanju pravic na področju socialnega varstva kršene pravice iz Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, lahko poda pisno pobudo na **Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana.**

Petra Kušar Stojakovič
direktorica
Doma starejših občanov Trebnje