

Dom starejših občanov Trebnje
Stari trg 63, 8210 Trebnje

tel.: 07 34 62 100, fax: 07 34 62 151

e-pošta: dso_trebnje@siol.net



DOM STAREJŠIH OBČANOV

TREBNJE

Datum: 27. 5. 2026

**PRITOŽBENE POTI
STANOVALCEV IN UPORABNIKOV INSTITUCIONALNEGA
VARSTVA DSO TREBNJE,
UPORABNIKOV OSKRBOVANIH STANOVANJ TER NA PODROČJU
IZVAJANJA POMOČI NA DOMU IN DOLGOTRAJNE OSKRBE**

Spoštovani stanovalci/ke ter uporabniki/ce,

ker si želimo, da bi bili z našim delom zadovoljni in ker imate tudi vi pravico do izražanja lastnih mnenj, pohval, 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 podate:

- v pisni obliki, obrazci so na voljo na recepciji oz. v socialni službi ali ustni obliki,
- 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.b 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 21 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 zavoda. 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 zavoda preizkusi ugovor, določi kaj naj se ukrene, in o tem obvesti upravičenca, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

Nadzor nad izvajanjem DO

Nadzor nad izvajanjem Zakona o dolgotrajni oskrbi in predpisov, izdanih na njegovi podlagi, s strani izvajalcev dolgotrajne oskrbe, nadzor nad vstopnimi točkami, nadzor nad izvajanjem, storitev e-oskrbe ter nadzor nad izvajanjem nalog, ki jih ta zakon nalaga občinam, zlasti preverjanje obsega mreže javne službe, za katero je zadolžena občina, organizira in izvaja inšpekcija za dolgotrajno oskrbo:

Direktorat za starejše, dolgotrajno oskrbo in deinstitucionalizacijo

Ministrstvo za solidarno prihodnost

Dunajska cesta 21

1000 Ljubljana

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 v okviru Inšpektorata Republike Slovenije za delo.

Upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik lahko poda 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 Dom 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.**

Zagotavljanje kakovosti

V Domu starejših občanov Trebnje je kakovost naša vsakodnevna zaveza k varnosti, dostojanstvu in osebno usmerjeni oskrbi vsakega stanovalca ter uporabnika storitev na terenu. Razumemo jo kot odgovornost do stanovalcev, njihovih svojcev, zaposlenih in širše skupnosti. Naše delo temelji na strokovnosti, zakonodajni skladnosti ter načelih transparentnosti in odgovornosti.

V skladu z Zakonom o zagotavljanju kakovosti v zdravstvu (Uradni list RS, št. 102/24 in 111/25 – ZDIUPZ) se lahko uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali svojec v zvezi s kakovostjo in varnostjo zdravstvene obravnave kadarkoli neposredno obrne na pooblaščenki za kakovost v zdravstvu v Domu starejših občanov Trebnje:

1. Hermina Smole – namestnica direktorice za področje zdravstvene nege in oskrbe

Kontakt: hermina.smole@dso-trebnje.si

Telefon: 051 400 701

2. Sonja Jurečič – vodja splošno tehnične službe in predstavnica vodstva za kakovost

Kontakt: sonja.jurecic@dso-trebnje.si

Telefon: 051 400 707

Pooblaščenki za kakovost v zdravstvu prisluhneta uporabniku, pojasnita postopke, zagotovita obravnavo zaznanih odstopanj ali neželenih dogodkov ter uporabnika po potrebi usmerita tudi na druge zunanje pritožbene poti.

Petra Kušar Stojakovič
direktorica

Doma starejših občanov Trebnje



Petra Kušar Stojakovič