

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu in 73. člena Statuta Doma upokojencev Center, Tabor-Poljane, Ljubljana 020-1/2016-7 z dne, 7.9.2016 ter po predhodni obravnavi na seji Strokovnega sveta se izdaja

PRAVILNIK **o pravici do pripomb, pobud, pritožb in poteh ugovora ter reševanje le teh** **v Domu upokojencev Center, Ljubljana**

I. UVOD

1. člen

Ta pravilnik ureja način obravnavanja ustnih in pisnih pobud, pripomb in izrazov nezadovoljstva oz. pritožb za opravljene storitve ter poti reševanja le teh v Domu upokojencev Center, Ljubljana (v nadaljevanju: zavod).

2. člen

Stanovalec, njegov zakoniti zastopnik ali svojec (v nadaljevanju: stanovalec) lahko poda pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo oz. pritožbo za opravljeno storitev na naslednji način:

- **ustno** – stanovalec sporoča svojo pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo socialni delavki zavoda/enote ali vodji posamezne službe;

Strokovni delavec ali sodelavec je dolžan o kakršnikoli obliki pripombe, nezadovoljstva ali pritožbe obvestiti tudi vodjo službe in izpolniti predpisan obrazec (priloga 1).

- **pisno** - stanovalec lahko svojo pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo odda neposredno socialni delavki zavoda/enote, odda v nabiralnik v avli zavoda/enote, izroči vodji posamezne službe, prinese v tajništvo zavoda ali pa pošlje po pošti;
- **po telefonu** – se obravnava enako, kot ustno mnenje, pripomba, predlog ali nezadovoljstvo;
- **po elektronski pošti.**

Zavod seznaja stanovalce o obstoju in pravicah do pripomb, pobud, pritožb in poteh ugovora z izročitvijo tega pravilnika stanovalcu ob vselitvi v zavod. V primeru kakršnihkoli sprememb pravilnika, se stanovalca obvesti z obvestilom na oglasni deski, v katerem so navedeni podatki o spremembi pravilnika in lokaciji, kje lahko stanovalec prevzame spremenjen oz. nov pravilnik.

II. POSTOPEK REŠEVANJA

3. člen

Postopek reševanja ustnih in pisnih izrazov nezadovoljstva mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi stanovalcev.

Vsako mnenje, pripombo, pobudo za izboljšanje življenja v domu ali nezadovoljstvo oz. pritožbo za opravljeno storitev se evidentira na posebnem obrazcu, na katerem se opravi tudi evalvacija postopka.

Vsa mnenja, pripombe, pobude ali nezadovoljstva oz. pritožbe zbira socialna služba, ki jih nato posreduje Komisiji za obravnavo pobud, pripomb in pritožb (Komisija).

4. člen

Vsa mnenja, pobude, pripombe in nezadovoljstva z opravljeno storitvijo ali zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca obravnava komisija, ki ima tri stalne člane:

- socialna delavka,
- vodja zdravstveno negovalne službe,
- direktorica,
- po potrebi se vključujejo tudi drugi (vodje posameznih služb).

5. člen

V kolikor stanovalec poda ustno pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo oz. pritožbo lahko:

- zahteva razgovor s strokovno delavko ali sodelavko/sodelavcem, ki mu je nudil storitev ali obravnavo,
- zahteva pogovor z odgovorno osebo - vodjo posamezne službe (zdravstveno negovalne službe, kuhinje, tehnične službe, socialno delavko, vodjo finančno računovodske službe ali direktorico);
- stanovalec lahko zahteva opravičilo ob morebitnem nesporazumu ali napaki
- zahteva, da njegovo pobudo, pritožbo obravnava komisija.

6. člen

Pisna mnenja, pripombe, pobude ali nezadovoljstva, ki so prišla po pošti ali elektronski pošti, se evidentirajo v tajništvu in se nemudoma posredujejo socialni službi.

Pisne pripombe, pobude ali nezadovoljstvo oz. pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati ime in priimek stanovalca, naslov, razloge za mnenje pobudo, pripombo ali nezadovoljstvo in podpis stanovalca.

Komisija obravnava vsako pisno pobudo, pripombo ali nezadovoljstvo stanovalca in mu v roku 15 dni posreduje pisni odgovor, v kolikor je stanovalec znan.

III. POTI UGOVORA

7. člen

Če stanovalec ni zadovoljen s posamezno storitvijo lahko zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vloži ugovor pri svetu zavoda na naslov; Dom upokojencev Center, Ljubljana, Tabor 10, 1000 Ljubljana.

Ugovor je potrebno vložiti v roku osem dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja. Svet zavoda preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene ter o tem obvesti stanovalca, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

8. člen

Kadarkoli je bilo o pritožbi odločeno z odločbo, lahko stanovalec vloži pritožbo v skladu s pravnim poukom, ki je v njej naveden. Enako lahko ravna tudi takrat, ko pristojni organ o vlogi ni odločil v zakonitem roku.

V kolikor se stanovalec z odločbo, ki jo je izdal zavod ne strinja, ima pravico pritožbe na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva 44, 1000 Ljubljana.

9. člen

Če stanovalec ne uspe z ugovorom ali še vedno ni zadovoljen s storitvijo ali z delom in postopki izvajalca, lahko na podlagi 105. člena Zakona o socialnem varstvu (ZSV; Uradni list RS, št. 3/07 – UPB in spremembe) vloži zahtevo za nadzor nad izvajanjem storitev institucionalnega varstva. Zahteva za nadzor z navedbo kršitev pravic stanovalca ali navedbo razlogov, zaradi katerih je podan ugovor na opravljanje storitev, mora biti poslana na naslov: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva 44, 1000 Ljubljana.

Stanovalec ima v primeru nezadovoljstva pri nujenju storitve možnost v skladu s 77. čl. ZSV podati pripombe, mnenje in predloge tudi: Socialni zbornici Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

Če stanovalec meni, da so mu kršene ustavne pravice in svoboščine pri izvajalcu storitve, lahko o tem obvesti direktorja zavoda in če z njegovim odgovorom ni zadovoljen, lahko o tem obvesti Urad varuha človekovih pravic RS, Dunajska cesta 56, Ljubljana.

Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic

10. člen

Stanovalec/pacient, ki meni, da so mu bile kršene pravice, določene veljavnim Zakonom o pacientovih pravicah (ZPecP; Uradni list RS, št. 15/08 z vsemi spremembami) ima pravico do obravnave kršitev v naslednjih primerih:

- zaradi neustreznega odnosa zdravstvenega delavca – v 15 dneh od domnevne kršitve
- zaradi neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev pri nudenju zdravstvene oskrbe – v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.

Zahtevo za obravnavo kršitve lahko stanovalec/pacient odda v pisni ali ustni obliki, osebi pristojni za prejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v zavodu (podatki o pristojni osebi so objavljeni pri vходу v ambulantno).

Ustna zahteva se sprejme na zapisnik, ki poleg podpisa stanovalca/pacienta in pristojne osebe, vsebuje tudi:

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke stanovalca/pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oz. sodelavcih,
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitni predlog za rešitev spora.

Na pisni zahtevi morajo biti navedeni enaki podatki.

V kolikor niste zadovoljni s pojasnili oziroma niste zadovoljni z odgovorom, imate možnost o tem podati pritožbo na naslov: Ministrstvo za zdravje, Štefanova 5, 1000 Ljubljana

11. člen

Spremembe in dopolnitve tega pravilnika se sprejemajo po enakem postopku kot velja za njegov sprejem.

12. člen

Z dnem sprejema tega pravilnika prenehajo veljati vsi do sedaj sprejeti pravilniki. Ta pravilnik stopi v veljavo naslednji dan po izdaji.

Številka: 0070-1/2023 – 2

Datum: 13.1.2023



Zlata MARIN, mag.
direktorica



DOM UPOKOJENCEV CENTER, LJUBLJANA,
Tabor 10, 1000 Ljubljana

Priloga 1

SPREJEM PRIPOMBE/ PRITOŽBE

1.1. Podatki o stanovalecu/zakonitem zastopniku:

Naslov: _____

Datum sprejema: _____

Način sprejema:

☐ ustno

☐ pisno

☐ telefonsko

☐ zapis iz skrinjice

1.2. Zahteve stanovaleca:

☐ pojasnilo

☐ opozorilo

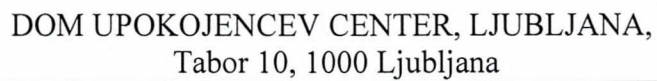
☐ pisni odgovor

☐ _____

1.3. Opis pripombe/pritožbe (pri ustni oz. telefonski pritožbi):

Datum: _____

Podpis sprejemnika: _____

**PRIPOMBA/ POBUDA/ PRITOŽBA**

VSEBINA:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Datum: _____ Podpis: _____