



Na podlagi 8. Točke 77. člena Statuta in Hišnega reda je direktorica Doma upokojencev in oskrbovancev Impoljca Sevnica sprejela

NAVODILA O REŠEVANJU MNENJ, PRITOŽB IN UGOVOROV

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

S temi Navodili se urejajo načela obravnavanja ustnih in pisnih mnenj, pobud, pripomb, izrazov nezadovoljstva za opravljene storitve in poteh ugovora ter reševanja le teh v DUO Impoljca, Domu upokojencev Sevnica, Domu upokojencev Brežice in dislociranih bivalnih enotah DUO Impoljca (v nadaljevanju Dom).

2. člen

Za ustvarjanje zadovoljstva uporabnikov storitev v Domu so neposredno odgovorni vsi zaposleni, še posebej pa tisti, ki se pri svojem delu z njimi neposredno srečujejo na področju socialnovarstvene storitve institucionalnega varstva, zdravstvenih storitev ter drugih storitev v okviru dejavnosti Doma.

3. člen

Uporabnik, njegov zakoniti zastopnik in/ali svojec lahko poda mnenje, pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo oz. pritožbo za opravljeno storitev na sledeče načine:

1. ustno

- vlogo lahko poda ustno na zapisnik pri vodji zdravstveno negovalne enote, socialni delavki ali drugi osebi, ki ji zaupa in jo le-ta posreduje v obravnavo Komisiji za obravnavo pohval in pritožb;

2. pisno

- vlogo lahko napiše sam in jo odda v tajništvu Doma;
- pisemsko preko pošte na sedež Doma;
- pisno z oddajo v skrinjice, ki se nahajajo v DUO Impoljca na info točkah A,B in C stanovanjske enote ter v dnevnem prostoru D stanovanjske enote (Dvorec) ter pri vhodu v enoti Doma upokojencev Sevnica in Doma upokojencev Brežice ter v vsaki dislocirani bivalni enoti DUO Impoljca;
- pisno v Knjigo pohval in pritožb (v nadaljevanju: Knjiga), ki se nahajajo na vsaki stanovanjski enoti DUO Impoljca, v vsaki dislocirani bivalni enoti DUO Impoljca poleg skrinjic, v DU Brežice na recepciji ter v DU Sevnica na recepciji;
- z anonimno vlogo, ki jo lahko odda v skrinjico ali zapiše v Knjigo;



- v kolikor vlagatelj ne zna pisati ali se ne more podpisati ali je nepomičen, zapisovalec zapiše vlogo in se pri tem čitljivo podpiše in doda svoj naslov.

3. po elektronski pošti.

Dom seznanja uporabnike o obstoju in pravicah do pripomb, mnenj, pobud, pritožb in poteh ugovora ter reševanja le teh z vpogledom v Navodila, ki so jim vselej dostopna na oglasnih deskah doma, pri zaposlenih v domu in na spletnem naslovu www.impoljca.si. Pripombe, mnenja, pobude, pritožbe in ugovori se rešujejo po postopku v skladu z določili teh Navodil.

4. člen

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

II. KOMISIJA ZA OBRAVNAVO POHVAL IN PRITOŽB

5. člen

Za izvajanje pregleda, evidentiranja mnenj, pritožb, pohval in ugovorov je pristojna Komisija za obravnavo pohval in pritožb (v nadaljevanju Komisija), ki jo imenuje direktorica Doma. Komisija šteje sedem (7) članov v DUO Impoljca in dislociranih bivalnih enotah (skupaj) in po štiri (4) člane v enoti DU Sevnica in v enoti DU Brežice. Člani izmed sebe izvolijo predsednika Komisije, ki skrbi za nemoteno delovanje Komisije. Stanovalec-ka v Komisiji kot predstavnik-ca stanovalcev je izvoljen-a s strani Sveta stanovalcev.

6. člen

Komisijo v DUO Impoljca sestavljajo:

- stanovalec – ka ,
- socialni delavki,
- vodja zdravstvene nege in oskrbe,
- vodja dislociranih enot,
- vodja socialne oskrbe,
- strokovna vodja

7. člen

Komisijo v enoti DU Brežice in v enoti DU Sevnica sestavljajo:

- stanovalec-ka,
- vodja enote,
- socialna delavka,
- vodja zdravstvene nege in oskrbe.



III. POSTOPEK REŠEVANJA

8. člen

Naloga Komisije je, da vse pisne vloge, ki so oddane v skrinjice nameščene v Domu in pisne vloge iz Knjig

- zbere,
- evidentira,
- prouči,
- oblikuje mnenje za rešitev vloge,
- posreduje zbrane podatke in mnenje direktorici Doma,
- preveri reševanje vloge.

9. člen

V Domu je nameščenih deset (10) skrinjic za zbiranje mnenj, pritožb in ugovorov, od tega štiri (4) v DUO Impoljca, po ena (1) v vsaki dislocirani enoti, ena (1) v enoti DU Brežice in ena (1) v enoti DU Sevnica.

10. člen

Ob prisotnosti vsaj polovice članov Komisija izprazni skrinjice za pohvale in pritožbe najmanj enkrat mesečno in preveri Knjigo. O ugotovitvah ob odpiranju skrinjic in branju Knjige prisotni člani sestavijo zapis.

11. člen

Vsi zapisi Komisije oz. vsebina vlog oddanih v skrinjico ali zapisanih v Knjige se evidentira s podatki:

- zaporedna številka vloge,
- ime in priimek vlagatelja,
- datum prejema oz. pregleda vloge,
- predmet vloge: podano mnenje, pritožba, ugovor,
- komu in kaj je zadeva odstopljena v obravnavo in reševanje,
- datum rešitve vloge.

12. člen

Ob evidentiranju je Komisija dolžna upoštevati osebnostne pravice in človeško dostojanstvo, s pridobljenimi podatki pa ravnati skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, Pravilnikom

o varovanju zaupnih in osebnih podatkov ter varovanju dokumentarnega gradiva, Statutom Doma, Pravilnikom o pravicah in dolžnostih stanovalcev v DUO Impoljca, veljavnim Hišnim redom, Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu ter poklicnimi kodeksi.



13. člen

Komisija po postopkih iz predhodnih določb tega Navodila sestavi zapis in poda mnenje, gradivo pa odstopi v reševanje direktorici.

14. člen

V roku 15 dni od prejema zapisa in mnenja Komisije direktorica Doma po potrebi zbere dodatne informacije. V roku treh dni od prejema dodatnih informacij je direktorica Doma dolžna podati pisni odgovor vlagatelju.

Pisni odgovor vlagatelju posreduje tudi Komisiji.

Obravnava vloge je lahko prekinjena, če se ugotovi, da je bila zadeva rešena na drug način ali je iz dejanj stanovalca možno sklepati, da ne kaže zanimanja za rešitev vloge.

15. člen

V postopkih reševanja vlog, v katerih je utemeljenost vloge ugotovljena, direktorica ali strokovna vodja lahko:

- vsem udeležencem v postopku poda priporočilo ali strokovni nasvet o nadaljnjem postopku, glede na vrsto, stopnjo in posledice opravljene socialne storitve;
- napoti uporabnika na uveljavljanje odškodninskih zahtevkov po redno sodni poti;
- poda pobudo za ureditev razmerja med prizadetim uporabnikom in nasprotno osebo (drugi uporabnik, delavec, obiskovalec, študent na praksi,...);
- predlaga za delavca dodatno izobraževanje in usposabljanje ter izvajanje določenih strokovnih metod in postopkov.

16. člen

Pot ugovora

Če uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ni zadovoljen s posamezno storitvijo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca, lahko na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu poda ugovor pri svetu doma. Ugovor mora podati ustno ali pisno, najpozneje 8. dan po tem, ko je bila opravljena storitev, zoper katero ugovarja.

Pisni ugovor se pošlje na naslov: Svet doma, Dom upokojencev in oskrbovancev Impoljca, Arto 13, 8290 Sevnica.

Svet doma preizkusi ugovor in v 15. dneh po prejemu ugovora določi, kaj naj izvajalec ukrene ter o tem obvesti uporabnika oziroma njegovega zakonitega zastopnika, ki je ugovarjal.



17. člen

Pritožbene poti

Če z uporabnikom ali njegovim zakonitim zastopnikom ni mogoče skleniti dogovora o trajanju, vrsti in načinu zagotavljanja storitve institucionalnega varstva iz 92. člena Zakona o socialnem varstvu, odloča Dom o namestitvi, premestitvi ali odpustu uporabnika iz zavoda po določbah Zakona o splošnem upravnem postopku, če posamezna vprašanja niso drugače urejena. Pritožba zoper odločbo o namestitvi ali premestitvi ne zadrži izvršitve odločbe. Skladno z 89. členom Zakona o socialnem varstvu o pritožbah zoper odločbo Doma odloča ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

V primerih, ko Dom vodi katerega od upravnih postopkov, lahko uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik svoje pravice med potekom postopka uveljavlja v skladu s procesnimi predpisi (Zakon o splošnem upravnem postopku, katerega izvajanje nadzoruje upravna inšpekcija), po izdaji pravnega akta pa z uporabo rednih pravnih postopkov.

18. člen

Nadzor nad izvajanjem storitev izvajalca dejavnosti socialnega varstva v skladu s 102. členom Zakona o socialnem varstvu organizira in izvaja socialna inšpekcija v okviru Inšpektorata Republike Slovenije za delo.

Uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik lahko poda pobudo ali predlog za inšpekcijski nadzor, ki se naslovi na: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Verovškova ulica 64 a, 1000 Ljubljana ali na naslov izvajalca: DUO Impoljca, Arto 13, 8290 Sevnica.

19. člen

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: Republika Slovenija Informacijski pooblaščenec, Zaloška 59, 1000 Ljubljana.

20. člen

Pobuda Varuhu človekovih pravic Republike Slovenije

V kolikor uporabnik zazna neustrezno ravnanje, nepravilnosti ali kršitve na področju človekovih pravic lahko v svojem imenu ali v imenu prizadetega (s pooblastilom prizadetega)



vloži pobudo Varuhu človekovih pravic Republike Slovenije. Pobuda se lahko posreduje na obrazcih ali se napiše 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.

Pobudo Varuhu človekovih pravic Republike Slovenije se posreduje na naslov: Varuh človekovih pravic Republike Slovenije, Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana ali na elektronski naslov: info@varuh-rs.si.

21. člen

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

Uporabnik lahko vodji zdravstvene 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.

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

V kolikor uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik z odgovorom ni zadovoljen, ima možnost podati pritožbo nad izvajanjem zdravstvenih storitev na Ministrstvo za zdravje.

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.

22. člen

Kršitve Kodeksa etičnih načel

V kolikor uporabnik meni, da je pri socialno varstvenih storitvah, ki jih izvaja Dom, prišlo do kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, lahko poda pisno pobudo na Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije na naslov: Častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana.

V kolikor uporabnik meni, da je pri storitvah, ki jih izvaja Dom, prišlo do kršitev določb Kodeksa etike zaposlenih v zdravstveni negi in oskrbi, lahko poda pisno prijavo za obravnavo na Častnem razsodišču Zbornice zdravstvene in babiške nege Slovenije - Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije. Pisne prijave za obravnavo na Častnem razsodišču se lahko odda v zaprti kuverti na naslov: Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije - Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije, Ob železnici 30 A, 1000 Ljubljana, z oznako /za Častno razsodišče/.



IV. KONČNE DOLOČBE

23. člen

Z Navodilom se seznanijo uporabniki Doma, njihovi zakoniti zastopniki, svojci, zaposleni in drugi.

24. člen

To Navodilo sprejme direktorica in se uporablja od dneva podpisa dalje.

25. člen

Navodila so izdana v 4. izvornikih, od katerih prejme po enega:

- Strokovna vodja
- Vodja enote DU Sevnica
- Vodja enote DU Brežice
- Kadrovska služba, arhiv, tu

S tem preneha veljavnost Navodil o reševanju mnenj, pritožb in ugovorov številka. 133/10 z dne 19.02.2010, vključno s 1. In 2. popravkom tega dokumenta z dne, 11.12.2012 in 27.02.2013.

Datum: 07.06.2017



Direktorica:
Andreja FLAJS