
POTI PRITOŽB PRI UVELJAVLJANJU PRAVIC NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA

1. V kolikor uporabniki niso zadovoljni s storitvijo ali z obravnavo, ki so jo potrebovali, lahko;

- zahtevajo informacijo in pojasnila od strokovnega delavca ali sodelavca, ki mu je nudil storitev ali vodil obravnavo,

- zahtevajo pogovor z odgovorno osebo- direktorico, vodjo zdravstvene nege, strokovnim vodjem,...

- zahtevajo opravičilo ob morebitni napaki ali nesporazumu,

- predlagajo Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve, da oceni strokovno delo in dosedanje postopke izvajalca,

- predlagajo Socialni zbornici Slovenije, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

Stanovalci in njihovi svojci se lahko zoper ravnanje delavcev ali sostanovalcev pritožijo vodji socialne oskrbe oz. socialni delavki, vodji zdravstveno negovalne službe ali direktorju, svoje pritožbe pa lahko vpišejo tudi v knjigo pohval in pritožb ali le te oddajo v skrinjico za pripombe, ki se nahaja v recepciji. Pritožbe obravnava komisija za reševanje pritožb.

2. Uporabniki lahko v primeru nezadovoljstva s posamezno storitvijo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca, na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu, podajo ugovor na naslov **Socialna zbornica Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana.**

Ugovor morajo podati ustno ali pisno, najpozneje 8 dan po tem, ko je bila opravljena storitev, zoper katero ugovarja.

3. Uporabniki ali njihovi zakoniti zastopniki imajo na podlagi 102. člena Zakona o socialnem varstvu pravico zahtevati inšpekcijski nadzor nad izvajanjem storitev institucionalnega varstva. Predlagatelj-ica nadzora lahko vloži zahtevek za inšpekcijski nadzor pri socialni inšpekciji na **Mi nistrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana**

, z navedbo kršitev pravic stanovalca ali navedbo razlogov, zaradi katerih je podan ugovor na opravljene storitve. Uporabnik-ca ali njegov zakoniti zastopnik lahko vloži zahtevek za nadzor tudi pri izvajalcu storitev: Dom za starejše občane Radlje ob Dravi d.o.o, Koroška cesta 67 A, 2360 Radlje ob Dravi.

4. V primeru, da je bilo o vlogi odločeno z upravno odločbo, se lahko vloži pritožba v skladu s pravnim poukom, ki je v njej naveden. Enako se lahko ravna tudi takrat, ko pristojni organ o vlogi ni odločil v zakonitem roku.

Želimo si, da bi bili uporabniki zadovoljni z našimi storitvami. V kolikor pa imajo kakršnokoli mnenje, pripombo, pobudo ali pritožbo, jih bomo preučili in jim v najkrajšem možnem času nanje tudi odgovorili.

Direktorica

Silva Duler

POTI PRITOŽB V ZVEZI Z IZVAJANJEM ZDRAVSTVENE NEGE

1. V kolikor stanovalec oziroma druga oseba pri kateri se izvaja zdravstvena nega v Domu Hmelina d.o.o. (v nadaljevanju: Domu) ni zadovoljen z odnosom zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev ali z ravnanjem zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene nege lahko (Pravilnik o reševanju pritožb v zvezi z izvajanjem zdravstvene nege, 5. člen):

- zahteva informacijo in pojasnilo od zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca,

- zahteva pogovor z vodjo zdravstveno negovalne službe,
- zahteva pogovor z direktorico Doma,
- zahteva opravičilo ob morebitni napaki ali sporazumu,
- zahteva interni strokovni nadzor,
- poda prvo zahtevo za obravnavo kršitev pacientovih pravic v kolikor z dodatnimi ukrepi ali pojasnili ni zadovoljen,
- se obrne za brezplačno pomoč na zastopnika pacientovih pravic za Koroško regijo,
- vloži zahtevo pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic v kolikor dogovor o rešitvi spora zoper prvo zahtevo za obravnavo kršitev pacientovih pravic ni bil dosežen.

2. Pritožbo lahko podajo tudi skrbniki oziroma zakoniti zastopniki oziroma postavljen skrbnik za posebni primer (Pravilnik o reševanju pritožb v zvezi z izvajanjem zdravstvene nege, 2. člen).

3. Pritožba se lahko vloži (Pravilnik o reševanju pritožb v zvezi z izvajanjem zdravstvene nege, 8. člen):

- ustno: Faniki LADINIK, vodji zdravstveno-negovalne službe, ali drugim zaposlenim, ki so dolžni pritožbo takoj posredovati odgovorni osebi,

- v nabiralnik: ki se nahaja v recepciji Doma,

- po telefonu: Faniki LADINIK, vodji zdravstveno-negovalne službe, na tel. št.: 02 88 70 376,

- pisno na naslov: Dom Hmelina d.o.o., Koroška cesta 67A, 2360 Radlje ob Dravi,

- po elektronski pošti: na e-naslov vodje zdravstveno-negovalne službe: fanika.ladinik@domhmelina.si

4. Pritožbo je potrebno vložiti v roku 3 mesecev od domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev ali domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene nege.

V kolikor želite podati zahtevo za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic je rok za vložitev zahteve opredeljen v 59. členu Zakona o pacientovih pravicah (Ur. l. RS, št. 15/2008), naveden pa je tudi v dokumentu Doma imenovanem »Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic« (Pravilnik o reševanju pritožb v zvezi z izvajanjem zdravstvene nege, 7. člen).

5. Besedilo je povzeto po Pravilniku o reševanju pritožb v zvezi z izvajanjem zdravstvene nege,

z dne 23. 1. 2014, ki je dostopen v kadrovski službi Doma.

Želimo si, da bi bili stanovalci oziroma druge osebe pri katerih se izvaja zdravstvena nega v Domu zadovoljni z odnosom in/ali z ravnanjem zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene nege. Prejeta pritožbo bomo proučili in vam v najkrajšem času nanjo tudi odgovorili.

Direktorica

Silva Duler