

Druge poti obveščanja pristojnih organov o domnevnih nepravilnostih

V primeru, ko uporabnik storitve ali njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec meni, da:

- mu niso zagotovljene ustrezne storitve zdravstvene oskrbe oz. storitve izbranega osebnega zdravnika, je potrebno o tem obvestiti odgovornega izvajalca zdravstvene dejavnosti Zdravstvenega doma Idrija. Oseba za reševanje prvih pritožb je direktorica Zdravstvenega doma Idrija. V kolikor uporabnik storitve ali njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec ni zadovoljen s pojasnili, ima možnost o tem obvestiti pristojnega Zagovornika pacientovih pravic (*Duša Hlade Zore oz. Mojca Mahkota, Zaloška 29, 1000 Ljubljana*) oz. pritožbo nasloviti neposredno na *Ministrstvo za zdravje, Štefanova 5, Ljubljana*,
- mu je kršena katera izmed človekovih pravic in temeljnih svoboščin, lahko poda pobudo *Varuhu človekovih pravic Republike Slovenije, Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana*,
- so mu kršene pravice iz Zakona o varstvu osebnih podatkov, lahko o tem obvesti *Informacijskega pooblaščenca* na naslov *Zaloška 59, 1000 Ljubljana*,
- se strokovni delavec ali strokovni sodelavec vede nespoštljivo, nekorektno ali kako drugače krši Kodeks etičnih načel v Socialnem varstvu ali kodeks etike medicinskih sester ali zdravstvenih tehnikov, lahko o tem obvesti *častno razsodišče Socialne zbornice*, na naslovu *Koseška cesta 8, 1000 Ljubljana* ali *častno razsodišče Zbornice-Zveze strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije, Ob železnici 30 a, 1000 Ljubljana*.

Dom upokojencev Idrija,
oskrba in varstvo starostnikov, d.o.o.
<https://www.duidrija.si/>

Enota Idrija

Arkova 4, 5280 Idrija

T: 05 37 27 270

F: 05 37 27 283

Enota Marof

Vojkova 35, 5280 Idrija

T: 05 37 34920

F: 05 3734940

Želimo si dobrega medsebojnega sodelovanja z vašo aktivno udeležbo pri pohvalah, predlogih in mnenjih kot tudi izražanju nezadovoljstva z našimi storitvami. S sprotnim dogovarjanjem bomo skupaj izboljševali kvaliteto storitev in prijetno počutje v Domu.



Poti reševanja predlogov, ugovorov in pritožb



Spoštovani upravičenci, uporabniki, pooblaščenci in zakoniti zastopniki!

V Domu upokojencev Idrija si prizadevamo za strokovno delovanje in spoštljiv odnos do vsakega uporabnika naših storitev. V kolikor niste zadovoljni z našimi storitvami, lahko podate:

- ugovor na izvajanje storitve,
- pobudo za inšpekcijski nadzor,
- pritožbo,
- obveščate pristojne organe o domnevnih nepravilnostih pri izvajanju storitve.

Obravnavanje predlogov in pripomb

Uporabniki storitev in zakoniti zastopniki oziroma pooblaščenci lahko pripombe in predloge izrazite na različne načine:

Ustno:

- pri strokovnih delavcih, vodjih služb, strokovni vodji ali direktorju DUI,
- na sestankih stanovalcev vsake enote,
- preko Sveta stanovalcev,
- pri evalvaciji individualnih načrtov,

Pisno:

- preko vprašalnikov o zadovoljstvu s storitvami DUI,
- v knjigo pripomb in predlogov, ki se nahaja v jedilnici enote,
- na zapisnik pri tajnici doma ali pri socialni delavki enote doma,
- v za to namenjene nabiralnike v vsaki enoti doma,
- po pošti na naslov:

Dom upokojencev Idrija, oskrba in varstvo starostnikov, d.o.o., Arkova ulica 4, 5280 Idrija.

Prosimo vas, da predloge in pripombe oddate takoj po dogodku, saj je tako omogočeno proučiti okoliščine in iskati učinkovito rešitev. V primerih pisnih pripomb in predlogov boste prejeli pisno pojasnilo. Če je pripomba anonimna oz. se pripomba nanaša na več ali vse uporabnike, vas bomo o rešitvah seznanili na skupnem sestanku oz. pojasnilo objavili na oglasni deski doma.

Ugovor

Uporabniki storitev in njihovi zakoniti zastopniki ali pooblaščenci lahko ugovarjate zoper katerokoli izvedeno storitev, če z njeno izvedbo, obsegom ali kakovostjo niste zadovoljni.

Če kot uporabnik storitev niste zadovoljni s posamezno storitvijo, lahko zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vložite, na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu, ugovor na *Socialno zbornico, Koseška cesta 8, Ljubljana*, v roku 8 dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarjate.

Če se ugovor ne nanaša na storitev, ki je predmet podeljene koncesije, je za obravnavo pristojen direktor doma. V tem primeru vložite ugovor v roku 8 dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarjate, neposredno v domu. O prejemu pisnem ugovoru *Komisija za sprejeme, premestitev in odpust DUI* razpravlja na prvi seji oz. mora v roku 8 dni po prejemu pisnega ugovora raziskati vse za odločanja pomembna dejstva in oblikovati predlog rešitve, ki ga z obrazložitvijo predloži direktorju doma.

Direktor doma sprejme odločitev v roku 8 dni od prejema obrazloženega predloga in o sprejeti odločitvi pisno obvesti vlagatelja ugovora.

Pobuda za izredni inšpekcijski nadzor

Če kot uporabnik storitve, zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec s svojim ugovorom niste uspeli ali še vedno niste zadovoljni s storitvijo, delom in postopki DUI, kot izvajalca storitve, imate pravico na podlagi *102. člena Zakona o socialnem varstvu* podati predlog ali pobudo za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem socialno varstvene storitve.

Pisno pobudo za inšpekcijski nadzor, z navedbo kršitve pravic uporabniku storitve oz. navedbo razlogov za vložitev pobude za inšpekcijski nadzor naslovite na naslov *Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Verovškova ulica 64 a, 1000 Ljubljana*.

Zahtevo za inšpekcijski nadzor lahko vložite tudi na naslovu *DUI, Arkova 4, 5280 Idrija*, kjer bomo predlog, s pisnim poročilom o izvajanju dejavnosti in ustrezno dokumentacijo, odstopili inšpekciji najkasneje v roku 8 dni po prejemu predloga.

Pritožba

V primeru, da sklenitev dogovora med upravičencem do storitve in izvajalcem ni možna, odločitev pa je potrebno sprejeti zaradi koristi uporabnika storitve, DUI kot izvajalec postopa skladno z *96. členom Zakona o socialnem varstvu* in odloči skladno z določbami *Zakona o splošnem upravnem postopku*, če posamezna pravna vprašanja upravnega postopka s tem zakonom niso drugače urejena. Pritožba zoper odločbo o namestitvi ali premestitvi ne zadrži izvršitve odločbe.

Zakon o socialnem varstvu v 89. členu določa, da o pritožbah zoper odločbe socialno varstvenih zavodov odloča ministrstvo, pristojno za socialno varstvo na naslovu Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Kotnikova 28, Ljubljana.