

Na podlagi določil Zakona o socialnem varstvu (ZSV-UPB-2) (Uradni list RS, št. 3-100/2007), Pravilnika o izvajanju inšpekcijskega nadzora na področju socialnega varstva (Ur.l. RS št. 74/04) ter 32. in 74. člena Statuta Doma dr. Jožeta Potrča Poljčane, je direktorica zavoda dne 10.7.2007 sprejela naslednji

P R A V I L N I K O REŠEVANJU MNENJ, PRITOŽB IN UGOVOROV DOMA DR. JOŽETA POTRČA POLJČANE

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Ta pravilnik ureja organizacijo, način dela in postopek pri obravnavanju mnenj, predlogov, pohval, pritožb in ugovorov stanovalcev in njihovih svojcev (v nadaljevanju: uporabniki), ki jih le-ti podajo na opravljanje storitev, pogoje bivanja, življenja in odnosa zaposlenih ter drugih udeležencev v procesu dela do stanovalcev in v Domu dr. Jožeta Potrča Poljčane (v nadaljevanju besedila: dom).

II. SPLOŠNE DOLOČBE

2. člen

Za izvajanje kakovostne oskrbe in zdravstvene nege ter zagotavljanje zadovoljstva uporabnikov z našimi storitvami so neposredno odgovorni vsi zaposleni v domu. Prav tako so vsi zaposleni odgovorni za to, da seznanjajo pristojne v domu o ustnih mnenjih, predlogih, pohvalah, pritožbah in ugovorih uporabnikov, oz. le te v skladu s svojimi pristojnostmi rešujejo. Pristojnosti posameznih zaposlenih delavcev so določene v opisih del in nalog v Pravilniku o organizaciji in sistemizaciji delovnih mest Doma dr. Jožeta Potrča Poljčane.

3. člen

Vsi zaposleni v domu si morajo prizadevati, da se mnenja, predlogi, pohvale, pritožbe in ugovori uporabnikov rešujejo v čim krajšem možnem času, v korist uporabnikov in na način, da so upoštevane njihove osebne pravice in človeško dostojanstvo.

S pridobljenimi podatki so zaposleni dolžni ravnati v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov, Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu, Statutom doma, Pravilnikom o varovanju zaupnih osebnih podatkov ter zavarovanju dokumentarnega gradiva ter drugimi notranjimi akti doma, ki se nanašajo na pravice stanovalcev in svojcev. Neupoštevanje navedenega šteje za hujšo kršitev iz delovnega razmerja.

III. MNENJA, PREDLOGI IN POHVALE

4. člen

Uporabniki lahko izrazijo svoja mnenja, predloge in pohvale v zvezi z zagotavljanjem obsega, vsebine in kakovosti storitev v domu ustno ali pisno.

Ustno jih lahko podajo:

- kateremukoli delavcu v domu, ta pa jih posreduje socialni delavki in svojemu vodji službe;
- socialni delavki;
- vodjem služb;
- direktorici;
- na oddelčnih sestankih;
- na sestankih z direktorico;
- na zborih stanovalcev;
- na sestankih Sveta stanovalcev, preko svojih predstavnikov v tem organu;
- na sestankih vodstva doma s svojci.

Glede na vsebino predlogov, pristojni zaposleni po potrebi sprotno obveščajo direktorico, obvezno pa o predlogih, ki se nanašajo na finančni načrt zavoda, organizacijo dela, pristojnosti organov in komisij ter druge naloge, določene kot pristojnost direktorice po statutu zavoda.

4. člen

Pisna mnenja, predloge in pohvale lahko uporabniki pošljejo redni pošti ali po elektronski pošti na e-naslov doma: info@dom-poljane.si oz. na e – naslove pristojnih zaposlenih ali pa jih vložijo osebno v tajništvo doma oz. v skrinjico, ki se nahaja v recepciji doma. Vložijo jih lahko tudi anonimno.

5. člen

Pristojni zaposleni in direktorica so dolžni preveriti možnost realizacije podanih predlogov s strani uporabnikov storitev doma ter jih v skladu s svojimi ugotovitvami realizirati po postopkih in na način, določen z zakonom in internimi akti doma.

III. UGOVORI IN PRITOŽBE

6. člen

Uporabniki in njihovi zakoniti zastopniki imajo pavico do ugovora oz. pritožbe v zvezi z obsegom in načinom izvajanja storitev.

Ugovor oz. pritožba se lahko vloži ustno na zapisnik pri zaposlenem delavcu doma, ki je pristojen za njegovo/njeno reševanje, ali pisno na enak način kot je navedeno v 4. členu tega pravilnika.

7. člen

Pritožbe in pohvale zbira in evidentira odgovorna oseba, ki jo imenuje strokovni svet doma ter jih nemudoma posreduje v nadaljnjo obravnavo in rešitev.

Pritožbe in mnenja, ki prispejo po pošti, po faxu ali po elektronski pošti, se evidentirajo v knjigi prispele pošte v tajništvu doma ter se oddajo v postopek obravnave odgovorni osebi.

8. člen

Vse prejete vloge se evidentirajo v evidenčni knjigi na naslednji način:

- zaporedna številka;

- ime in priimek vlagatelja,
- datum prejema vloge;
- vrsta – predmet vloge (pritožba, pohvala, mnenje, vprašanje);
- način reševanja vloge;
- ugotovitve in izvedeni ukrepi;
- poročilo o rešitvi in datum rešitve (pisno obvestilo vlagatelju vloge ali mnenja, uradni zaznamek o razgovoru z vlagateljem ali s svojci).

9. člen

Zaposleni delavci, pristojni za reševanje ugovorov in pritožb so:

- za storitve socialne oskrbe socialni delavci,
- za storitve zdravstvene nege oskrbe vodja Službe zdravstvene nege in oskrbe.

10. člen

Pristojni delavec ob prejemu ugovora ali pritožbe povabi uporabnika na razgovor, preizkusi in preveri navedbe v ugovoru ali pritožbi ter poskuša z njim doseči dogovor, kar protokolira z zapisnikom, ki ga podpišeta uporabnik in pristojni delavec ali z Dogovorom o trajanju, vrsti in načinu zagotavljanja institucionalnega varstva oz. z aneksom k že sklenjenemu dogovoru.

Če ugovora ali pritožbe uporabnika na ta način ni mogoče rešiti, o njem/njej odloči:

- komisija za sprejem, premestitev in odpust v primerih, ko gre za ugovor ali pritožbo v zvezi storitvami socialne oskrbe, s sklepom;
- izvajalec zdravljenja v domu v primerih, ko gre za ugovor ali pritožbo v zvezi s storitvami zdravstvene nege, z vpisom v zdravstveno kartoteko uporabnika.

Odločitev mora biti jasno in nedvoumno obrazložena in mora temeljiti na veljavnih predpisih in internih aktih zavoda.

11. člen

Če uporabnik z odločitvijo zgoraj navedenih organov ni zadovoljen, lahko vloži zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca ugovor na Svet zavoda, v roku 8 dni po izvedeni storitvi. Svet zavoda preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene in o tem obvesti uporabnika.

12. člen

Uporabniki in njihovi zakoniti zastopniki imajo v skladu z določili Zakona o socialnem varstvu in zvezi z izvajanjem storitev doma pravico do podaje pobude oz. zahteve za izredni inšpekcijski nadzor, ki jo naslovijo Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Inšpektorat za delo, Socialna inšpekcija, Zemljemerska 12, Ljubljana.

Prav tako imajo uporabniki možnost predlagati Socialni zbornici, da oceni morebitno kršitev določil Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

13. člen

O uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva starejših odloča Komisija za sprejem, premestitev in odpust stanovalcev. V primeru zavrnitve vloge za sprejem v institucionalno varstvo dom izda, po določbah o upravnem postopku, ustrezno odločbo, zoper katero imajo vlagatelji pravico do pritožbe na ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, v rokih in način, določen v pravnem pouku.

Pritožba zoper odločbo o namestitvi ali premestitvi ne zadrži izvršitve odločbe.

IV. STROŠKI POSTOPKA

14. člen

Stroški postopkov reševanja mnenj, pritožb in ugovorov bremenijo dom.

V. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

15. člen

Ta pravilnik sprejme direktorica doma. Spremembe in dopolnitve tega pravilnika se sprejemajo po enakem postopku, kot velja za njegov sprejem.

16. člen

Ta pravilnik se objavi na oglasni deski doma, veljati in uporabljati pa se začne naslednji dan po sprejemu, to je 11.7.2007.

Z uveljavitvijo tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju mnenj, pritožb in ugovorov Doma dr. Jožeta Potrča Poljčane, št. 1/1-1592-2006, ki ga je sprejela direktorica doma 5.9.2006.

Štev.:1/1-2096-2007

Datum: 10.7.2007



Direktorica:
Ivanka Soršak, dipl.soc.del.