



DOM DR. JOŽETA POTRČA POLJČANE

Na podlagi 57. člena Zakona o dolgotrajni oskrbi (Uradni list RS, št. 196/21), 3. člena Zakona o zdravstveni dejavnosti (Uradni list RS, št. 23/05), 56. člena Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08) in 19. člena Statuta Doma dr. Jožeta Potrča Poljčane, je Svet doma na 12. redni seji, dne 14. 2. 2023 sprejel

PRAVILNIK O POSTOPKIH PRI UVELJAVLJANJU, IZVAJANJU IN PREKINITVI STORITEV DOLGOTRAJNE OSKRBE V DOMU DR. JOŽETA POTRČA POLJČANE

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

- 1) Ta pravilnik določa postopek za uveljavljanje, izvajanje in prekinitve storitve dolgotrajne oskrbe na domu v obliki zdravstvene nege, fizioterapije in delovne terapije na domu (v nadaljnjem besedilu: storitev DO), ki jo od 1. 7. 2022 dalje izvaja Dom dr. Jožeta Potrča Poljčane (v nadaljnjem besedilu: izvajalec).
- 2) Storitve je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni pa se ne morejo negovati in rehabilitirati sami, njihovi svojci pa take nege in rehabilitacije ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti. Z različnimi oblikami storitev zdravstvene nege in rehabilitacije se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.
- 3) Storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca in obsega naslednje sklope storitev:
 - A) Storitve koordinatorja
 - prvi obisk na domu - ocena stanja in potreb, priprava dogovora o izvedbi storitev DO, priprava individualnega načrta, sodelovanje z drugimi službami s področja zdravstva oz. socialnega varstva, organizacija in koordinacija izvajanja storitev DO;
 - ponovni redni obisk – potreben zaradi spremembe dogovora o izvedbi storitev DO;
 - ponovni izredni obisk – v primeru večje spremembe oz. poslabšanja stanja upravičenca.
 - B) Storitve zdravstvenega tehnika
 - nega ustne votline oziroma zob pri osebah z motnjami požiranja;
 - nega nohtov/striženje nohtov na rokah pri sladkorni bolezni, motnjah prekrvavitve itd.;
 - nega zdravih nohtov/striženje nohtov na nogah pri sladkorni bolezni, motnjah prekrvavitve itd.;

- hranjenje in pitje skozi usta, vključno s postrežbo hrane in pijače pri osebah z motnjami požiranja;
- pitje (kot samostojna storitev) pri osebah, ki ne zmorejo samostojnega pitja, z motnjami požiranja;
- dajanje tekočine in hrane po sondi;
- oskrba odvajalne ali izločalne stome;
- praznjenje oz. menjava urinskih vrečk, stomalnih ali drugih zbiralnih vrečk;
- spremljanje vitalnih funkcij pri stabilnem kroničnem obolenju;
- aspiracija dihalnih poti v ustni in nosni votlini z različnimi pristopi in pripomočki;
- aplikacija kisika pri trajnem zdravljenju s kisikom na domu;
- nameščanje in odstranjevanje dolgo-elastičnih povojev, kompresijska oskrba nog;
- priprava zdravil;
- pomoč pri jemanju že pripravljenih zdravil, nadzor nad jemanjem zdravil;
- priprava in dajanje zdravil v obliki podkožnih injekcij ali rektalno;
- premeščanje nepomičnega uporabnika zaradi specifičnega zdravstvenega stanja (npr. kontrakture, nevarnost patoloških zlomov, razjed zaradi pritiska ipd.);
- oblačenje in slačenje delno pomičnega ali nepomičnega uporabnika zaradi specifičnega zdravstvenega stanja;
- nameščanje oziroma odstranjevanje serijskih protez ali opornic;
- jutranje umivanje celega telesa nepomičnega uporabnika, posteljna kopel ali kopanje pri specifičnem zdravstvenem stanju;
- jutranje umivanje ali pomoč pri umivanju celega telesa, posteljna kopel ali kopanje pokretnega uporabnika
- umivanje delov telesa

C) Storitve delovnega terapevta

- ocenjevanje in vrednotenje stanja uporabnika – začetno in končno;
- svetovanje za prilagoditev okolja;
- svetovanje in učenje izvajalcev neformalne oskrbe za zagotavljanje kakovostne in varne oskrbe uporabnika;
- preventiva, svetovanje in krepitev uporabnika za samostojno življenje;
- storitve za ohranjanje gibalne samostojnosti, gibljivosti, moč, stabilnost, mobilnost, vzdržljivost in preventivo padcev;
- programi za krepitev zdravja in zdravega načina življenja ter svetovanje uporabniku in izvajalcu neformalne oskrbe oz. učenje in vključevanje prostovoljcev;
- post-diagnostična podpora osebam z demenco in njihovim svojcem;
- pomoč pri vključitvi uporabnika v skupnost oz. skupinske ali individualne aktivnosti;
- kognitivni trening.

D) Storitve fizioterapevta

- ocenjevanje in vrednotenje stanja uporabnika – začetno in končno;
- svetovanje za prilagoditev okolja;

- svetovanje in učenje izvajalcev neformalne oskrbe za zagotavljanje kakovostne in varne oskrbe uporabnika;
- preventiva, svetovanje in krepitev uporabnika za samostojno življenje;
- storitve za ohranjanje gibalne samostojnosti, gibljivosti, moč, stabilnost, mobilnost, vzdržljivost in preventivo padcev;
- programi za krepitev zdravja in zdravega načina življenja ter svetovanje uporabniku in izvajalcu neformalne oskrbe oz. učenje in vključevanje prostovoljcev;
- post-diagnostična podpora osebam z demenco in njihovim svojcev.

2. člen

Zavarovana oseba je opravičena do storitev DO če:

- je stara 18 let ali več;
- je zaradi posledic bolezni, starostne oslabelosti, poškodb, invalidnosti, pomanjkanja ali izgube intelektualnih sposobnosti odvisna od pomoči druge osebe pri opravljanju osnovnih in podpornih dnevnih opravil;
- ima urejeno stalno ali začasno prebivališče v Občini Poljčane ali Občini Slovenska Bistrica.

Ob izpolnjevanju pogojev zavarovana oseba pridobi pravico iz DO. Uveljavljanje, izvajanje in prekinitev izvajanja storitve se uredi z dogovorom o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve (v nadaljevanju: dogovor).

3. člen

Posamezni izrazi imajo v tem pravilniku naslednji pomen:

- upravičenec je zavarovana oseba, ki so ji priznane pravice iz Zakona o dolgotrajni oskrbi (Uradni list RS, št. [196/21](#))
- uporabnik je upravičenec, ki koristi storitve DO;
- plačnik storitve je tisti, ki se s podpisom izjave zaveže k plačilu storitve;
- koordinator DO je diplomirana medicinska sestra – nosilec dejavnosti, odgovoren za pripravo izvedbenega načrta, zagotavljanje njegovega izvajanja in spremljanje ustreznosti oskrbljenosti uporabnikov DO;
- strokovni delavec je zaposleni zdravstveni tehnik, fizioterapevt, delovni terapevt ali drugi strokovni delavec, zaposlen v Domu dr. Jožeta Potrča Poljčane.

4. člen

1) Sredstva za financiranje izvedbe storitev DO se zagotavljajo iz proračuna Občine Poljčane, proračuna Občine Slovenska Bistrica, prispevkov uporabnikov storitev DO ter drugih virov financiranja.

SKUPNE DOLOČBE O POSTOPKU

5. člen

1) Vlogo za pridobitev pravic iz DO poda upravičenec osebno, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec, in sicer:

- ustno,
- pisno,
- preko elektronskega medija.

2) V primeru, ko je podana prošnja za koriščenje storitve ustno, jo koordinator zapiše, upravičenec, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pa jo podpiše.

3) Vloge za pridobitev pravic iz DO obravnava Komisija za sprejem, premestitev in odpust stanovalcev Doma dr. Jožeta Potrča Poljčane.

POSTOPEK UVELJAVLJANJA PRAVICE DO STORITVE

6. člen

1) Na podlagi vloge koordinator prične postopek na domu upravičenca, v katerem ugotavlja:

- upravičenost do uveljavljanja pravic iz DO po 2. členu tega pravilnika,
- upravičenost do posameznih storitev DO ter obseg storitev,
- ali upravičencu preostale psihofizične sposobnosti omogočajo, da z občasno organizirano pomočjo drugega ohranja zadovoljivo duševno in telesno počutje in lahko funkcionira v znanem bivalnem okolju,
- stalno bivališče upravičenca,
- bivalne in druge pogoje za izvajanje storitve.

2) V primeru, da takojšnja vključitev v izvajanje storitve ni mogoča, se upravičenec uvrsti na seznam bodočih uporabnikov storitve.

3) Izvajalec vodi seznam upravičencev, ki želijo koristiti storitev, v katerem je poleg imena upravičenca naveden tudi vrstni red podane vloge, predvidene vsebine in obseg storitve ter ime zakonitega zastopnika ali pooblaščenca.

4) Izvajalec je dolžan upravičencu ali njegovemu zakonitemu zastopniku ali pooblaščenca na njegovo zahtevo dati podatke uvrstitve na seznamu iz 3. odstavka tega člena.

7. člen

1) Ob sprostitvi termina za izvajanje storitve koordinator o tem obvesti upravičenca s seznama iz 3. točke 6. člena tega pravilnika ter se z njim dogovori za obisk na domu.

2) V primerih, ko koordinator oceni, da iz kakršnegakoli razloga sam težko presodi o prednostni vključitvi upravičenca, o vključitvi odloči Komisija za sprejem, premestitev in odpust stanovalcev Doma dr. Jožeta Potrča Poljčane s posebnim sklepom.

8. člen

1) Uvodno srečanje se opravi na naslovu dejanskega izvajanja storitve. Izvajanje storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca. Oblikuje se dogovor o izvajanju storitev ter individualni načrt, ki je priloga k dogovoru.

2) Hkrati je na tem srečanju koordinator dolžan upravičenca seznaniti z vsebino bistvenih določb tega pravilnika: z načinom evidentiranja storitve, s ceno storitve,

z načinom sodelovanja pri izvajanju storitve ter z drugimi, za upravičenca in za izvajanje storitve pomembnimi informacijami.

- 3) Ob sklepanju dogovora se upravičenec in koordinator dogovorita tudi o načinu plačila storitve. V primeru, ko bo namesto upravičenca storitev delno ali v celoti plačeval kdo drug, dogovor podpišeta upravičenec in do-plačnik.
- 4) S podpisom dogovora o vsebini, obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve je postopek vključitve v storitev zaključen.

9. člen

- 1) Uporabnik pred začetkom izvajanja storitve koordinatorju poda:
 - soglasje k načinu evidentiranja opravljene storitve izvajalca;
 - podatke o ključnih oziroma kontaktnih osebah, ki jih izvajalec lahko kontaktira v nujnih primerih;
 - soglasje za uporabo ključev stanovanja ali vhodnih vrat, izključno za izvajanje storitev, ko je iz objektivnih razlogov to potrebno.
- 2) V primeru da upravičenec ne poda podatkov, soglasij in izjave iz prvega odstavka tega člena to šteje, da niso izpolnjeni pogoji za začetek izvajanja neposredne nege in/ali rehabilitacije na domu upravičenca.
- 3) Upravičenec pred začetkom izvajanja storitve, oziroma najkasneje v roku 15 dni od začetka izvajanja storitve zagotovi ustrezne tehnične pripomočke, predmete ali dele pohištva in drugo prilagojeno opremo in sredstva, ki so potrebna za izvajanje storitve, in sicer: bolniško posteljo, trapez, osebno dvigalo za transfer, invalidski voziček, ipd., ki so nujno potrebni za nemoteno ter varno in zdravju neškodljivo izvajanje neposredne zdravstvene nege oziroma rehabilitacije tako socialnih oskrbovalcev kot uporabnikov storitve.
- 4) V kolikor pride med izvajanjem storitve do spremenjenih okoliščin izvajanja in nastane potreba po dodatnih tehničnih pripomočkih, jih je uporabnik dolžan zagotoviti v roku 15 dni.
- 4) V primeru, da zgoraj navedeni pripomočki niso zagotovljeni, izvajalec uporabnika pisno pozove, da to uredi.
- 5) V primerih, ko ima uporabnik domače živali, se v dogovoru z izvajalcem obveže, da bo v času prihoda in odhoda socialnega oskrbovalca ter v času izvajanja storitve, na ustrezen način poskrbel, da ga domače živali ne bodo ogrožale ali ovirale pri izvajanju storitev.
- 6) V kolikor uporabnik ne zagotovi pogojev za nemoteno izvajanje storitev iz 3.,4. in 5. odstavka tega člena, se šteje, da pogoji za izvajanje storitev niso zagotovljeni in jih lahko izvajalec odkloni.

IZVAJANJE STORITVE

10. člen

- 1) Izvajalec mora zagotavljati varno in zdravju neškodljivo izvajanje neposredne zdravstvene nege in/ali rehabilitacije tako strokovnega delavca kot uporabnika v skladu s pravili stroke.
- 2) Neposredno izvajanje storitve na domu uporabnika se začne izvajati z dnem, ki je določen v dogovoru, po dogovorjenih vsebinah, v dogovorjenem obsegu in trajanju.

- 3) Neposredno izvajanje storitve na domu uporabnika se lahko izvaja praviloma ob delovnikih, od ponedeljka do petka:
 - fizioterapija in delovna terapija največ do 5 ur na teden za posameznega uporabnika,
 - zdravstvena nega največ do 10 ur na teden za posameznega uporabnika.
- 4) V primeru, ko zaradi potreb uporabnika storitev izvajata dva strokovna delavca, se lahko število ur mesečno poveča za največ eno tretjino.
- 5) Pri dogovarjanju o dnevno terminskem izvajanju storitve imajo v jutranjih in večernih terminih prednost uporabniki, ki potrebujejo pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih.
- 6) Čas posamezne storitve ni krajši od 30 minut, kar je tudi najkrajša obračunska enota.

11. člen

- 1) Uporabnik ali njegov pooblaščenec ali zakoniti zastopnik je dolžan koordinatorja seznanjati o spremembah zdravstvenega stanja ali nalezljivih boleznih, ki bi lahko predstavljale nevarnost za strokovne delavce in druge upravičence storitve.
- 2) Uporabnik dovoljuje izvajalcu, da v primeru potrebe nujno ukrepa, kar lahko vključuje tudi napotitev interventnih služb (reševalci, gasilci, policija). V tem primeru se uporabnik odpoveduje povračilu stroškom škode in vsem zahtevkom, ki bi lahko sledili takšni intervenciji, vključno z zahtevkom zaradi motenja posesti.

12. člen

- 1) Izvajalec se zavezuje, da bo uporabniku zagotavljal v dogovoru opredeljeno storitev, v dogovorjenih terminih in obsegu. Strokovne delavce za izvajanje storitev določi in razporedi izvajalec.
- 2) Strokovni delavci so se v odnosu do uporabnika dolžni ravnati po etičnih načelih svoje stroke v skladu z Kodeksom etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije, Kodeksom etike fizioterapevtov Slovenije, Kodeksom etike delovnih terapevtov Slovenije ter Kodeksom etike v zdravstveni negi in oskrbi.
- 3) V primeru nepredvidenega izpada kadra si izvajalec pridržuje pravico do spremembe v dogovoru določenega termina izvajanja storitve, o čemer izvajalec uporabnika čim prej obvesti.
- 4) O drugih primerih neizvedenih storitev je uporabnik dolžan nemudoma obvestiti izvajalca, ki mu mora storitev zagotoviti čim prej oz. takoj, ko je to objektivno mogoče. V primeru, da izvajalec kljub obvestilu ne opravi dogovorjene storitve in uporabniku to pomoč zagotovi drug izvajalec, je vrednost opravljene storitve, na podlagi računa, dolžan kriti izvajalec.
- 5) Uporabnik lahko dogovorjeno storitev odpove v času uradnih ur izvajalca, od ponedeljka do petka, od 7.30 do 13.30 ure: osebno, telefonsko, pisno ali preko elektronske pošte. Storitve mora biti odpovedana 48 ur pred dogovorjenim terminom. V kolikor je storitev pravočasno odpovedana, se storitev ne zaračuna.
- 6) Izvajalec uporabniku zaračuna odpovedano storitev v celoti, kot da bi bila za uporabnika opravljena:
 - v primeru, če je do odpovedi prišlo kasneje kakor 48 ur pred dogovorjenim terminom,

- v primeru višje sile (bolnišnica, urgencia), ko je bila storitev odpovedana v času prihoda socialnega oskrbovalca na dom uporabnika.
- 7) Izvajalec ne zaračuna storitve v primerih višje sile, kadar je odpoved sporočena 1 uro pred napovedanim obiskom strokovnega delavca na dom uporabnika.
 - 8) V primeru, da uporabnik začasno ne potrebuje storitev: zaradi zdravljenja, rehabilitacije, oddiha ali pomoči sorodnika, plača rezervacijo, s čimer si zagotovi enak termin izvajanja storitve, ko jo ponovno potrebuje.
 - 9) V primeru, da se uporabnik ne odloči za plačilo rezervacije, izvajalec uporabniku zagotovi dogovorjen obseg in vsebino storitve, v prostem časovnem terminu.
 - 10) Uporabnik posreduje izjavo o rezervaciji najmanj 5 dni pred dnevom, ko storitve ne bo potreboval, strokovnemu oziroma koordinatorju pisno, preko elektronske pošte ali osebno.
 - 11) Izvajalec zaračuna rezervacijo v višini 30% cene storitve, ki jo plača uporabnik. Rezervacija je možna največ do 30 dni.

13. člen

- 1) Beleženje prisotnosti strokovnih delavcev pri uporabniku je obvezno v telekomunikacijski obliki.
- 2) Prijave in odjave prisotnosti strokovnega delavca pri uporabniku se opravijo preko mobilnega telefona strokovnega delavca.

14. člen

- 1) Spremembe in dopolnitve že sklenjenega dogovora lahko predlagata tako uporabnik kot izvajalec storitve.
- 2) V primeru spremenjenih okoliščin si izvajalec prizadeva, da z uporabnikom sklene spremembe k individualnemu načrtu. Razlogi za spremembe individualnega načrta so: spremembe v potrebah upravičenca, spremembe v njegovi socialni mreži ter v organizacijskih in kadrovskih možnostih izvajalca.
- 3) Sprememba k individualnemu načrtu je sestavni del dodatka k dogovoru.
- 4) Če uporabnik odkloni sklenitev spremembe k individualnemu načrtu, se storitev izvaja v skladu s pravili stroke. Če so okoliščine takšne narave, da bi v primeru, če bi obstajale pred začetkom opravljanja storitve, pomenile, da se storitev ne bi začela opravljati, izvajalec prične postopek za prekinitev opravljanja storitve.

POSTOPEK PREKINITVE IZVAJANJA STORITVE

15. člen

Uporabnik storitve ali njegov pooblaščenec ali zakoniti zastopnik lahko odstopi od dogovora. O odstopu poda pisno izjavo izvajalcu na naslov: Dom dr. Jožeta Potrča Poljčane, Potrčeva ulica 1, 2319 Poljčane. Odpovedni rok ne sme biti krajši od 5 (pet) dni.

PRENEHANJE IZVAJANJA STORITVE

16. člen

1) Storitve preneha s sklenitvijo dodatka k dogovoru, ki ga skleneta izvajalec in uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ali z enostransko odpovedjo dogovora izvajalca oziroma uporabnika.

(2) Izvajalec lahko enostransko odpove storitev v primerih:

- neizpolnjevanja obveznosti iz dogovora s strani uporabnika,
- hujših kršitev dogovora s strani uporabnika,
- prenehanja razlogov za vključitev.

(3) V primeru razlogov za enostransko odpoved storitve s strani izvajalca skuša strokovni delavec oziroma koordinator z uporabnikom doseči sporazumno prenehanje dogovora. Če to ni mogoče, izvajalec pisno obvesti uporabnika o začetku postopka za odpoved dogovora o izvajanju storitve.

(4) O uvedbi postopka za odpoved dogovora o izvajanju storitve uporabniku, ki je pod skrbništvom, je vodja oziroma koordinator dolžan obvestiti skrbnika in pristojni center za socialno delo.

(5) Postopek za izvedbo postopka za odpoved dogovora o izvajanju storitve izvede izvajalec na način, da pregleda razloge za odpoved ter določi način in čas prenehanja izvajanja storitve. O svojih ugotovitvah pisno obvesti uporabnika, ki mu posreduje obvestilo o razlogih za odpoved ter njenem načinu in času. Uporabnik oziroma oseba iz 3. odstavka tega člena lahko poda svoj ugovor v roku 8 dni. Če tega ne stori, ali če izvajalec ugotovi, da kljub pridobljenemu ugovoru še vedno smatra, da je treba z izvajanjem storitve prenehati, o odpovedi dogovora odloči z odločbo in obvesti uporabnika oziroma osebo iz 3. odstavka tega člena. Odpovedni rok v tem primeru je najmanj 5 dni.

17. člen

1) Za hujše kršitve dogovora se štejejo zlasti:

- grob, žaljiv ali/in podcenjujoč odnos uporabnika ali svojca ali osebe, ki živi z uporabnikom do zaposlenih pri izvajalcu, z elementi: verbalnega vznemirjanja, žaljenja, groženj, spolnega nadlegovanja ter siljenja in nagovarjanja k delu in opravičilo, ki niso predmet sklenjenega dogovora o izvajanju storitve oziroma onemogočanje izvedbe storitev, ki so del individualnega načrta ter omogočajo doseganje zadanih ciljev;
- nasilno vedenje: fizični napad na strokovnega delavca ali koordinatorja s strani uporabnika, svojca ali osebe, ki živi z uporabnikom. Namerno uničevanje pripomočkov za nego, rehabilitacijo, evidentiranje strokovnih delavcev in podobno;
- kršitve dogovora v delu, ki se veže na plačilo storitve,
- ogrožanje zaposlenega s strani domače živali.

2) Ob ugotovitvi hujših kršitev je koordinator dolžan z uporabnikom oziroma z osebami iz prejšnjega odstavka opraviti razgovor z namenom, da se dejanja ne ponavljajo. V primeru, da razgovora ni možno opraviti, iz razlogov na strani upravičenca ali svojca upravičenca, lahko izvajalec, kadar gre za ogrožanje varnosti strokovnega delavca, takoj odpove dogovor brez odpovednega roka. Izvajalec o odpovedi naknadno pisno obvesti uporabnika in osebo iz 4. odstavka prejšnjega člena.

(3) V kolikor se kljub razgovoru hujše kršitve ponovijo, izvajalec postopa v skladu s prejšnjim odstavkom.

18. člen

V primeru, da uporabnik umre pred prihodom strokovnega delavca ali v času izvajanja storitve, neposredni izvajalec storitve o smrti obvesti osebo, navedeno v osebnem načrtu in pokliče pristojne službe.

19. člen

- 1) V primeru, da izvajalec hrani ključke uporabnika, jih ob prenehanju storitve vrne osebi, ki je v osebnem načrtu navedena kot prevzemnik ključev.
- 2) V primeru, da osebe, navedene v 1. odstavku tega člena niso prevzele ključev v roku treh mesecev po prenehanju storitve, jih izvajalec uniči.

SODELOVANJE UPORABNIKA PRI IZVAJANJU STORITVE

20. člen

Podajanje pripomb in predlogov ter pravica do informacij in pojasnil

- 1) Uporabnik lahko svoje pripombe, vezane na izvajanje storitve, posreduje v pisni obliki koordinatorju ali direktorici in sicer v roku 8 dni od dneva opravljene storitve, na katero podaja pripombe. Uporabnik svoje pripombe pošlje na naslov izvajalca.
- 2) Direktorica v sodelovanju s koordinatorjem v roku osem (8) dni pisno odgovori uporabniku ter v odgovoru navede razloge za upoštevanje oziroma neupoštevanje njegovih predlogov oziroma pripomb.

21. člen

Pritožba

- 1) Uporabnik lahko zoper izvedbo storitev DO, zoper delovanje koordinatorja ali strokovnega delavca, vloži pisno pritožbo. Pritožbo posreduje v pisni obliki koordinatorju ali direktorici in sicer v roku 8 dni od dneva opravljene storitve oziroma izvedenega delovanja, na katerega podaja pripombe oziroma pritožbo. Uporabnik svoje pripombe oziroma pritožbo pošlje na naslov izvajalca.
- 2) Pritožbe se obravnava v skladu s Pravilnikom o reševanju mnenj, pritožb in ugovorov Doma dr. Jožeta Potrča Poljčane. Direktorica je dolžna v roku petnajstih (15) dni pisno odgovoriti uporabniku.
- 3) Uporabnik se lahko na prejeti odgovor pritoži na Komisijo republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, Štefanova ulica 5, 1000 Ljubljana, v roku petnajstih (15) dni po vročitvi odgovora na pritožbo oziroma po preteku roka za izvršitev dogovora.

ZBIRANJE IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV UPORABNIKOV STORITVE

24. člen

(1) Izvajalec zbira in hrani osebne podatke o uporabnikih v zvezi z izvajanjem storitve DO skladno s 79. členom Zakona o zdravstveni dejavnosti ter zagotavlja varstvo osebnih podatkov v skladu s 24. členom Zakona o varstvu osebnih podatkov.

(2) V primeru, da upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec meni, da je izvajalec kršil varovanje osebnih podatkov, lahko o tem obvesti Urad informacijske pooblaščenke na naslov: Informacijski pooblaščenec, Vošnjakova 1, 1001 Ljubljana.

PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

25. člen

Ta pravilnik o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in prekinitvi storitve dolgotrajne oskrbe velja od dneva sprejema na Svetu doma, uporablja pa se začne 1. 1. 2023.

Štev.: 007/3/2023-1

Predsednik Sveta doma:

Dne: 14. 2. 2023

Andrej Samastur, l. r.