

## IZVLEČEK NAVODIL O POTI SODELOVANJA UPORABNIKA PRI IZVAJANJU STORITEV V DOMU STAREJŠIH OBČANOV KAMNIK

Uporabnik aktivno sodeluje s svojimi pripombami in predlogi že v sklepanju dogovora, kjer se uredijo bistvena vprašanja izvajanja socialne varstvene storitve v domu. Sodeluje tudi pri izdelavi individualnega programa ter pri izvajanju socialno varstvene storitve v času bivanja v domu oziroma času nudenja storitev zunanjim uporabnikom.

### Pritožbene poti

Če z uporabnikom ali njegovim zakonitim zastopnikom ni možno skleniti dogovora ali razvezati dogovora o trajanju, vrsti in načinu zagotavljanja storitve iz 92. člena Zakona o socialnem varstvu, odloča dom v skladu s 96. členom Zakona o socialnem varstvu 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 izvršitev odločbe.

Skladno z 89. členom Zakona o socialnem varstvu o pritožbah zoper odločbo doma odloča ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

### Pot ugovora

Če uporabnik ni zadovoljen s posamezno storitvijo, lahko po 94. in 95. členu Zakona o socialnem varstvu, zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vložijo ugovor pri svetu doma.

Ugovor je potrebno vložiti v **tajništvo doma** v roku osem dni od opravljene storitve, zoper katero se ugovarja.

Svet doma preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene in o tem obvesti uporabnika, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

### Pravica do pobude za inšpekcijski nadzor

V skladu s 102. členom Zakona o socialnem varstvu nadzor nad delom socialno varstvenih zavodov organizira in izvaja socialna inšpekcija. Uporabnik lahko poda pobudo za inšpekcijski nadzor nad delom doma glede izvajanja socialno varstvenih storitev, zlasti pa na izvajanje določb, uporabo strokovnih metod, strokovnost dela pri izvajanju storitev in programov ter kvaliteto storitev v okviru zakonov in podzakonskih aktov, ki urejajo področja dejavnosti navedena v 104. členu Zakona o socialnem varstvu.

Svojo pobudo posreduje na naslov:

**Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Parmova 33, 1000 Ljubljana.**

### 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:

**Informacijski pooblaščenec, Vošnjakova 1, p.p.78, 1001 Ljubljana.**

Obrazci za prijavo zlorabe osebnih podatkov se nahajajo na spletni strani Urada ali pa v pisarni socialne delavke doma.

### **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 56, 1109 Ljubljana** ali na elektronski naslov: [info@varuh-rs.si](mailto:info@varuh-rs.si). Obrazci za pobudo se nahajajo na spletni strani Varuha ali pa v pisarni socialne delavke doma.

### **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.

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. V čakalnici, pred domsko ambulanto so objavljeni podatki najbližjega **zastopnika pacientovih pravic**.

### **Kršitve Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu**

V kolikor uporabnik smatra, da je pri socialno varstvenih storitvah, ki jih izvaja dom, prišlo do kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu Slovenije, ima možnost predlagati Socialni zbornici, da oceni morebitno kršitev določil Kodeksa etičnih načel socialnega varstva. Pobuda se naslovi na naslov: **Socialna zbornica Slovenije, Koseška c. 8, Ljubljana**. Pobuda za začetek postopka mora biti vložena najkasneje 45 dni po dogodku, za katerega pobudnik meni, da sodi med primere neetičnega ravnanja izvajalca socialno varstvene storitve. Kodeks etičnih načel socialnega varstva Slovenije je izobešen na oglasnih deskah doma in je na voljo tudi pri socialni delavki doma.

### **Možnosti podajanja pripomb in pohval, ki se nanašajo na splošno življenje in bivanje stanovalcev v domu**

Uporabnik lahko svoje pripombe in pohvale poda:

- delavcem na posameznih oddelkih, vodjem ali strokovnim delavcem doma
- direktorju in namestniku direktorja za področje zdravstvene nege in oskrbe tudi v času, namenjenem za razgovore s stanovalci in njihovimi svojci in drugimi
- na sestankih s stanovalci po posameznih oddelkih, na sestankih Sveta stanovalcev, na sestankih s svojci
- v knjigo pripomb in pohval, ki se nahaja v recepciji doma in v skrinjici pripomb in pohval, ki se nahajata ob vhodu in na oddelku D
- po navadni ali elektronski pošti
- v anketah o zadovoljstvu uporabnika

Za podajanje pripomb in pohval so na voljo tudi obrazci za pripombe in pohvale, ki se nahajajo v recepciji doma in v posameznih službah doma.