



PRITOŽBENE POTI UPORABNIKOV V ZVEZI Z UVELJAVLJANJEM PRAVIC

1. Uporabnik sodeluje pri izvajanju storitve z neposrednim sodelovanjem pri izdelavi individualnega načrta obravnave po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS št. 45/2010, s spremembami in dopolnitvami).
2. Uporabnik lahko izrazi svoje nezadovoljstvo, pripombe, pohvale in predloge na način:
 - vpiše v knjigo pohval in pritožb na recepciji,
 - pisno odda v nabiralnik pred ambulanto,
 - ustno izrazi (glede na naravo) težave socialni delavki, vodji zdravstvene nege in oskrbe, oddelčni sestri ali direktorju,
 - prenese članom sveta uporabnikov,
 - pove na zboru uporabnikov,
 - izrazi na tedenskih skupinah na oddelkih.
3. Če uporabnik ni zadovoljen s posamezno storitvijo lahko zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega delavca vloži ugovor pri Svetu Doma starejših občanov Ljubljana Bežigrad, Komanova ulica 1, 1000 Ljubljana. Ugovor lahko Svetu Doma posreduje tudi po elektronski pošti na naslov info@dsolj-bezigrad.si.

Ugovor je potrebno vložiti v roku 8 dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja.

Svet Doma starejših občanov Ljubljana Bežigrad preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene ter o tem obvesti uporabnika, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.
4. Če Dom izda uporabniku individualni akt (sklep ali odločbo), ima uporabnik možnosti pritožbe v skladu s pravnim poukom v aktu. Drugostopenjski organ za odločanje je Ministrstvo za solidarno prihodnost, Dunajska cesta 21, Ljubljana, elektronski naslov: gp.msp@gov.si.
5. Uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik (skrbnik) imata na podlagi 103. člena Zakona o socialnem varstvu pravico zahtevati ali podati pobudo za izredni inšpekcijski nadzor, ki se naslovi na: Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, Ljubljana ali po elektronski pošti na naslov gp.irsd@gov.si.

6. Če je uporabnik nezadovoljen z izvajanjem zdravstvenih storitev, lahko o tem obvesti vodjo zdravstvene nege in oskrbe ali neposredno Ministrstvo za zdravje, Štefanova ulica 65, 1000 Ljubljana, ali po e-pošti na naslov gp.mz@gov.si.
7. Če uporabnik meni, da mu je v Domu kršena kakšna pravica ali svoboščina, lahko o tem obvesti Varuha človekovih pravic, Dunajska cesta 56, 1000 Ljubljana, e-naslov: info@varuh-rs.si.
8. Če uporabnik meni, da Dom ni zavaroval njegovih osebnih podatkov, lahko o tem obvesti Informacijskega pooblaščenca, Dunajska cesta 22, 1000, e-naslov: gp.ip@ip-rs.si.
9. Če uporabnik meni, da se osebje Doma do njega vede nespoštljivo oziroma da s svojim ravnanjem krši Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, lahko o tem obvesti socialno delavko v Domu ali častno razsodišče pri Socialni zbornici Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, e-naslov: info@szslo.si.

Št. z. 0070-1/2023-15
Datum: 9. 10. 2023

Marjeta Maruša Kerč, direktorica



W