

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu in 73. člena Statuta Doma upokojencev Vrhnika je direktorica dne 08. 03. 2019 sprejela

**PRAVILNIK O PRAVICI  
DO PRIPOMB, MNENJ, POBUD, PRITOŽB in POTEH UGOVORA TER REŠEVANJA LE  
TEH V DOMU UPOKOJENCEV VRHNIKA**

## **I. UVOD**

### **1. člen**

Ta pravilnik ureja načela obravnavanja ustnih in pisnih mnenj, pobud, pripomb, izrazov nezadovoljstva za opravljene storitve in poteh ugovora ter reševanja le teh v Domu upokojencev Vrhnika.

### **2. člen**

Za ustvarjanje zadovoljstva uporabnikov storitev v domu so neposredno odgovorni vsi zaposleni v domu, še posebej pa tisti, ki se pri svojem delu z njimi neposredno srečujejo na področju oskrbe, zdravstvene nege in rehabilitacije.

### **3. člen**

Uporabnik, njegov zakoniti zastopnik in/ali svojec lahko poda mnenje, pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo oz. pritožbo za opravljeno storitev na sledeče načine:

#### **Ustno**

- Uporabnik sporoča svoje mnenje, pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo socialni delavki doma oz. vodji posamezne službe ali strokovni delavki /sodelavki, ki opravlja storitev oz. obravnavo.
- V kolikor jo poda ustno na zapisnik, se mnenje, pripomba, pobuda ali nezadovoljstvo smatra kot pisno mnenje, pripomba, pobuda ali nezadovoljstvo.
- Strokovna delavka ali sodelavka/sodelavec je dolžan o kakršnikoli obliki ustnega mnenja, pripombe, pobude ali nezadovoljstva obvestiti tudi vodjo službe in izpolniti predpisan obrazec.

#### **Pisno**

Uporabnik lahko svoje mnenje, pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo odda:

- neposredno socialni delavki doma,
- v nabiralnik v recepciji doma,
- izroči vodji posamezne službe,
- prinese v tajništvo Doma ali
- pošlje po pošti.

**Po telefonu** – se obravnava enako kot ustno mnenje, pripomba, pobuda ali nezadovoljstvo.

#### **Po elektronski pošti**

**E- naslov:** [info@du-vrhnika.si](mailto:info@du-vrhnika.si)

Dom upokojencev Vrhnika seznanja uporabnike o obstoju in pravicah do pripomb, mnenj, pobud, pritožb in poteh ugovora ter reševanja le teh z vpogledom v pravilnik, ki jim je vselej dostopen na oglasnih deskah doma, pri zaposlenih v domu in na svetovnem spletu.

Pripombe, mnenja, pobude, pritožbe in ugovori se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika.

## II. POSTOPEK REŠEVANJA

### 4. člen

Postopek reševanja ustnih in pisnih izrazov nezadovoljstva mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi uporabnikov.

Kot ugovor ali pobudo se šteje vsak zapis, ki se lahko vloži v pisni ali ustni obliki in iz katerega je razvidno nestrinjanje vlagatelja z opravljeno storitvijo ali delom zaposlenega v domu.

Le to se evidentira na **posebnem obrazcu**, na katerem se opravi tudi evalvacija postopka.

Vsa mnenja, pripombe, pobude ali nezadovoljstva oz. pritožbe zbira socialna služba, ki jih nato posreduje Komisiji za obravnavo mnenj, pobud, pripomb in pritožb.

### 5. člen

Vsa mnenja, pobude, pripombe in nezadovoljstva z opravljeno storitvijo ali zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca obravnava Komisija za obravnavo mnenj, pobud, pripomb in nezadovoljstva.

V komisiji so imenovani trije stalni člani:

- socialna delavka,
- vodja zdravstveno negovalne službe,
- direktorica doma,
- po potrebi se vključujejo tudi drugi (vodje posameznih služb).

Komisija se praviloma sestaja 1x mesečno oziroma po potrebi. Nujne zadeve, ki vplivajo na kvaliteto življenja stanovalcev se rešujejo takoj ali v roku 1 tedna.

### 6. člen

V kolikor uporabnik poda ustno mnenje, pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo oz. pritožbo lahko:

- zahteva razgovor s strokovno delavko ali sodelavko/sodelavcem, ki mu je nudil storitev ali obravnavo oziroma zahteva informacijo ali pojasnilo;
- zahteva pogovor z odgovorno osebo ali vodjo posamezne službe (zdravstveno negovalne službe, kuhinje, pralnice, socialno delavko, vodjo finančno računovodske službe ali direktorico Doma);
- uporabnik lahko zahteva opravičilo ob morebitnem nesporazumu ali napaki;
- uporabnik lahko zahteva, da njegovo mnenje, pobudo, pritožbo obravnava komisija.

### 7. člen

Pisna mnenja, pripombe, pobude ali nezadovoljstva, ki so prišla po pošti ali elektronski pošti, se evidentirajo na sedežu Doma upokojencev Vrhnika – v tajništvu in se nemudoma posredujejo socialni službi.

Pisno mnenje, pripombe, pobude ali nezadovoljstvo oz. pritožba mora biti razumljiv in mora vsebovati ime in priimek uporabnika, naslov, razloge za mnenje pobudo, pripombo ali nezadovoljstvo in podpis uporabnika.

Komisija obravnava vsako pisno mnenje, pobudo, pripombo ali nezadovoljstvo uporabnika in mu v roku 15 dni posreduje pisni odgovor, v kolikor je uporabnik znan.

V kolikor je uporabnik, ki je izrazil svoje mnenje, pripombo, pobudo ali nezadovoljstvo, neznan in je svoje sporočilo oddal v nabiralnik ali poslal po pošti anonimno brez podpisa, dom objavi odgovor v roku 15 dni na oglasni deski doma.

### **8. člen**

Če uporabnik ni zadovoljen s posamezno storitvijo lahko zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vloži ugovor pri Svetu doma upokojencev Vrhnika na naslov:

Dom upokojencev Vrhnika  
Svet doma upokojencev Vrhnika  
Idrijska 13, 1360 Vrhnika

Ugovor je potrebno vložiti v roku 8 dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja. Svet doma upokojencev Vrhnika preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene ter o tem obvesti upravičenca, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora (Zakon o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17 in 54/17).

### **9. člen**

Kadarkoli je bilo o pritožbi odločeno z odločbo, lahko uporabnik vloži pritožbo v skladu s pravnim poukom, ki je v njej naveden. Enako lahko ravna tudi takrat, ko pristojni organ o vlogi ni odločil v zakonitem roku.

### **10. člen**

V kolikor se uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali svojec z odločbo, ki jo je izdal dom ne strinja, ima pravico pritožbe na :

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti  
Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

### **11. člen**

Če uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali svojec še vedno ni zadovoljen s storitvijo ali z delom in postopki izvajalca, lahko vloži predlog za izredni inšpekcijski nadzor, ki ga organizira in izvaja Socialna inšpekcija v okviru Inšpektorata RS za delo (102. člen Zakona o socialnem varstvu). Pisni ugovor se pošlje na naslov:

Inšpektorat Republike Slovenije za delo  
Socialna inšpekcija  
Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

Predlagatelj izrednega nadzora vloži predlog za izredni nadzor pri inšpekciji ali v Domu upokoјencev Vrhnika. Če je predlog vložen v Domu upokoјencev Vrhnika, jo je ta dolžan skupaj s pisnim poročilom o izvajanju dejavnosti v predlagateljevi zadevi in ustrezno dokumentacijo odstopiti inšpekciji najkasneje v roku 8 dni po prejemu predloga. Predlog mora biti obrazložen na tak način, da je razvidno, zoper katera ravnanja pri izvajanju dejavnosti in v kateri zadevi je predlog vložen.

#### 12. člen

Uporabnik lahko predlaga Socialni zbornici Slovenije, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. Pisni ugovor se pošlje na naslov:

Socialna zbornica  
Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana.

#### 13. člen

Socialna delavka in vodja zdravstveno negovalne službe enkrat letno pripravita pisni poročili o vseh evidentiranih mnenjih, pripombah, pobudah ali nezadovoljstvu oz. pritožbah in na tej osnovi pripravita analizo ter jo posredujeta direktorici. Analiza služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za uporabnike in izboljšanje poslovanja doma.

#### 14. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem, ko ga sprejme direktorica Doma upokoјencev Vrhnika. Objavi se na spletni strani Doma upokoјencev Vrhnika, prejmejo ga zaposleni na vseh enotah Doma upokoјencev Vrhnika. Pritožbene poti so v strnjeni obliki na voljo v recepciji doma, prejme jih vsak stanovalc ob sprejemu skupaj s hišnim redom.

Datum: 08.03.2019



mag. Milena Končina  
direktorica DU Vrhnika

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Milena Končina".

Priloga:

- **Pisna zahteva za prvo obravnavo kršitve pravic stanovalca v domu upokoјencev Vrhnika**



