



PRITOŽBENE POTI PRI UVELJAVLJANJU PRAVICE DO INSTITUCIONALNEGA VARSTVA

Spoštovani stanovalec, spoštovana stanovalka!

Upamo, da ste zadovoljni s storitvami, ki jih potrebujete, pa tudi z odnosom osebja do vas.

Če ni tako, lahko:

- **zahtevate informacije in pojasnila** od strokovnega delavca ali sodelavca, ki vam je nudil storitev ali vodil obravnavo;
- **zahtevate pogovor** z odgovorno osebo - direktorjem, vodjo zdravstveno negovalne službe, socialno delavko, predstavnikom stanovalcev v svetu zavoda...;
- **oddate pisno pritožbo v nabiralnik za pohvale, pripombe in pritožbe,**
- **vpišete v Pritožno knjigo** svoje pripombe in pritožbe, predloge in pohvale in tako izrazite vaše zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo z opravljenimi storitvami. Pritožno knjigo dobite na recepciji doma.
- **predlagate Socialni zbornici Slovenije,** da oceni morebitno **kršitev** Kodeksa etičnih načel v socialnem zavodu,
- **predlagate Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve,** Kotnikova 28, 1000 Ljubljana, da oceni strokovno delo in dosedanje postopke izvajalca;

Če tudi po tem niste uspeli razrešiti vaše težave, imate na voljo naslednje **pritožbene poti**:

1. Vedno kadar je bilo o vaši vlogi, zadevi ali prošnji **odloženo z odločbo, dogovorom ali sklepom**, lahko vložite **pritožbo v skladu s pravnim poukom**, ki je naveden na vsaki odločbi, dogovoru ali sklepu. **Pritožbo** lahko vložite tudi v primeru, ko pristojni organ o vaši popolni vlogi **ni odločil v zakonitem roku**.
2. Če niste zadovoljni s posamezno storitvijo, lahko vložite **ugovor zoper delo** strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca. Ugovor po 94.členu Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS št.:36/04), morate vložiti v **roku osem dni** od opravljene storitve **na svet zavoda**. Ugovor lahko vložite na zapisnik pri direktorju ali pismeno na Svet Doma upokojencev Nova Gorica, Gregorčičeva 16, 5000 Nova Gorica.
3. Če s svojim ugovorom niste uspeli ali še vedno niste zadovoljni s storitvijo ali delom in postopki izvajalca, lahko po prvem odstavku 105.člena Zakona o socialnem varstvu **vložite zahtevo za izredni nadzor Socialne inšpekcije**, ki jo izvaja **Inšpektorat republike Slovenije za delo pri Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve, Inšpektorat Republike Slovenije, Socialna inšpekcija, Parmova 33, Ljubljana**. Če bo minister odredil nadzor, boste povabljeni, da sodelujete pri ugotavljanju dejstev.

Želimo si, da bi bilo razlogov, zaradi katerih bi morali izkoristiti katero od navedenih možnosti, čim manj, kadar pa bodo, uporabite predstavljene pritožbene poti - **TO JE VAŠA PRAVICA !**

Vse vaše pritožbe, ki jih posredujete osebno, po telefonu ali pisno bomo sproti obravnavali in vas obvestili o rešitvi. Pri tem bomo upoštevali vaše predloge, v kolikor bo to mogoče.

Želimo si, da bi se naši stanovalci počutili prijetno in bili zadovoljni z našimi storitvami.

PREGLED PRITOŽBENIH MEHANIZMOV V DOMU

- Stanovalci lahko svojo pritožbo v zvezi z izvajanjem storitev posredujejo neposredno delavki, ki je storitev izvedla, ali vodji Službe, v katero je delavka razporejena.
- Stanovalci imajo možnost pisno pritožbo, predlog ali pohvalo vložiti v temu namenjene nabiralnike, ki se nahajajo na vseh oddelkih.

Pri sestavljanju in pisanju besedila imajo možnost zaprositi za pomoč vsako delavko Doma, ki jim je dolžna to pomoč tudi zagotoviti.

Vsi nabiralniki se tedensko pregledujejo, pošta pa se posreduje direktorju Doma, ki osebno odgovori na vsako pismo. Če se pritožba, predlog ali pohvala nanaša na določeno Službo ali delavko, direktor predhodno zahteva pojasnilo navedenih v pismu stanovalca in o vsebini pojasnila seznanjeni tudi stanovalca.

- Stanovalci lahko svojo pritožbo posredujejo Svetu stanovalcev pisno, ustno na rednih tedenskih sestankih Sveta stanovalcev, oziroma zahtevajo, da jih obiše predstavnik Sveta. Svet stanovalcev, kateremu pomoč pri delu nudi socialna delavka, pisno zahteva pojasnilo, oziroma odpravo kršitev od direktorja Doma.
- Skladno s Statutom Svet Doma odloča o ugovorih stanovalcev Doma zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca, ter o ugovorih zoper opravljeno storitev. Stanovalci lahko pritožbo posredujejo tudi preko svojega predstavnika v Svetu Doma.