



PRITOŽBENE POTI V INSTITUCIONALNEM VARSTVU – DOMSKEGA VARSTVA IN V OSKRBOVANIH STANOVANJIH V MGC BISTRICA, D.O.O.

1. Pritožbene poti

Uporabniki storitev institucionalnega varstva imate pravico do izražanja lastnih mnenj, predlogov in ugovorov. V MGC Bistrica se vsi zaposleni trudimo, da bi se vsi stanovalci Doma in Oskrbovanih stanovanj dobro počutili.

Slehernega uporabnika naših storitev prosimo za sodelovanje in soustvarjanje domačega okolja v centru. V slogi je moč, pravi tudi slovenski pregovor. Vaše sodelovanje pri soustvarjanju kvalitetnih storitev pa je potrebna tudi takrat, ko mogoče niste zadovoljni z opravljeno storitvijo ali z odnosom naših zaposlenih.

V kolikor niste zadovoljni z delom / storitvijo MGC Bistrica, d.o.o., se lahko kadarkoli obrnete na strokovnega delavca. V kolikor nesporazuma ni mogoče odpraviti, se lahko obrnete na direktorico MGC Bistrica, d.o.o..

Svoje pripombe, predloge in pohvale lahko tudi:

- napišete na list in ga oddate v skrinjico pritožb in pohval, ki se nahaja na recepciji doma,
- jih vpišete v knjigo pripomb in pohval, ki se prav tako nahaja na recepciji doma,
- omenite na sestankih s stanovalci na nadstropjih ali zborih stanovalcev,
- pošljete pisno ali po elektronski pošti na info@mgc-bistrica.si,
- izrazite v anketah o zadovoljstvu.

Glede vseh pripomb in predlogov se lahko kadarkoli pogovorite tudi s socialno delavko v MGC Bistrica.

Pripombe ter predloge lahko podate tudi direktorici MGC Bistrica, d.o.o..

2. Pot ugovora na storitev

V kolikor se upravičenec odloči, da bo ugovarjal na osnovi 94. člena Zakona o socialnem varstvu, ki določa, da upravičenec, ki ni zadovoljen s posamezno storitvijo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca, lahko vloži ugovor na Socialno zbornico Slovenije.

Ugovor je potrebno vložiti v roku 8 dni od opravljene storitve zoper katero ugovarja. Socialna zbornica Slovenije mora o ugovoru odločiti v 15. dneh po prejemu ugovora in določiti kaj naj izvajalec ukrene ter o tem obvestiti upravičenca.

3. Pravica do zahteve pobude za izredni inšpekcijski nadzor



Upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik imata na osnovi 102. člena Zakona o socialnem varstvu pravico podati pobudo za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem socialno varstvenih storitev. Pobuda za inšpekcijski nadzor mora biti poslana na naslov:

Republika Slovenija, **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana, telefon: 01 280 36 80 in elektronski naslov: gp.irsd@gov.si.**

4. Možnosti in postopki pripomb, pobud in pritožb pri izvajanju zdravstvenih storitev

Uporabnik lahko pri vodji zdravstveno negovalne službe v MGC Bistrica, d.o.o., 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.

V kolikor z pojasnili niste zadovoljni imate tudi možnost da podate pritožbo neposredno **Ministrstvo za zdravje RS, Štefanova 5, 1000 Ljubljana, telefon: 01 478 60 01 in elektronski naslov: gp.mz@gov.si**

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 pacientovih pravic.

5. Pobuda varuhu človekovih pravic Republike Slovenije

V kolikor uporabnik zazna neustrezno ravnanje, nepravilnosti ali kršitve na področju človekovih pravic lahko v svojem imenu ali imenu prizadetega (s pooblastilom prizadetega) vloži pobudo Varuhu človekovih pravic Republike Slovenije.

Pobudo se lahko posreduje na obrazcih ali kot navadno pismo. V njej se opišejo težave, navedejo kršene pravice in priloži dokumentacija, ki utegne dokazovati navedbe glede kršitev vaših pravic. Obrazci se nahajajo na spletni strani Varuha.

Pobudo se posreduje na naslov:

Varuh človekovih pravic Republike Slovenije, Dunajska 56, 1109 Ljubljana ali na elektronski naslov: info@varuh-rs.si, telefon: 01 475 00 50, brezplačni telefon: 080 15 30, fax: 01 475 00 40.

6. Prijava zlorabe osebnih podatkov

Dom zbira in hrani osebne podatke o uporabniku v zvezi z izvajanjem socialno varstvene storitve skladno z Zakonom o socialnem varstvu in zagotavlja varstvo osebnih podatkov po 109. členu Zakona o socialnem varstvu.

V primeru da uporabnik meni, da je MGC Bistrica, d.o.o., kršil varovanje osebnih podatkov, lahko o tem obvesti **Urad informacijskega pooblaščenca, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana, Slovenija, tel: 01 230 97 30, fax: 01 230 97 78, elektronski naslov: [gp.ip\(at\)ip-rs.si](mailto:gp.ip(at)ip-rs.si).**



7. Kršitve Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu

Če uporabnik meni, da so mu bile pri uveljavljanju pravic na področju socialnega varstva kršene pravice iz Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, lahko poda pisno pobudo na **Častno razsodišče Socialna zbornica Slovenije, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana, tel. 01 292 73 10, elektronski naslov: info@szslo.sie.**

Vsako vašo pobudo, ugovor ali pritožbo bomo skrbno proučili in Vam v najkrajšem času nanjo odgovorili.

Direktorica MGC Bistrica, d.o.o.

Snežana Golob