



ZAVOD ŽUPNIJE TRNOVO – KARITAS
DOM JANEZA KRSTNIKA
Kolezijska ulica 1A, 1000 Ljubljana

POTI SODELOVANJA UPORABNIKA PRI IZVAJANJU STORITVE

Življenje v zavodu temelji na krščanskih vrednotah, na spoštovanju osebnega dostojanstva in človekove svobode, na zavzemanju za čim večjo kvaliteto življenja. Ravnanje stanovalcev je omejeno s pravicami drugih stanovalcev, s hišnim redom ter s pravili o požarnem, sanitarnem in higienskem varstvu.

ZAGOTAVLJANJE PRAVIC STANOVALCEV

Uresničevanje stanovalčevih pravic zagotavljajo vsi delavci doma. Namen in cilj našega dela je dobro oskrbovan in zadovoljen stanovalec.

Zaposleni včasih nehote tudi kaj spregledamo ali opustimo, zato vas prosimo, da nas na to opozorite.

KJE PRIDOBITI INFORMACIJE

Stanovalec oziroma njegov zakoniti zastopnik ima pravico do vseh informacij, pomembnih za izvajanje storitve. V ta namen lahko zahteva pojasnila od pooblaščenih oseb doma.

Za posredovanje informacij o vprašanih zdravstvene oskrbe je pristojna namestnica direktorja za področje ZN, Milena Križaj, tel.: 08 2001 480, gsm.: 030 322 701.

Za posredovanje informacij o vprašanih socialne oskrbe je pristojen strokovni vodja doma in socialni delavec dr. Bojan Kern, tel.: 08 2001 484, gsm.: 030 322 702.

Stanovalec oziroma njegov zastopnik, ki ni zadovoljen s pojasnili navedenih pristojnih oseb, lahko zahteva pojasnila direktorja Doma.

POTI SODELOVANJA

Uporabnik sodeluje z izvajalcem pri izvajanju storitve s podpisom dogovora ter pri izdelavi in evalvaciji individualnega načrta obravnave. Za boljšo kakovost storitve lahko sodeluje tako, da izvajalcu poda pripombe in predloge:

- v pisni obliki v knjigi pohval in pritožb, ki se nahaja v recepciji doma,
- v pisni obliki v nabiralnik »pritožbe in pohvale«, ki se nahaja v recepciji doma in na varovanem oddelku,
- v ustni ali pisni obliki strokovnim delavcem in direktorju, ali na sestanku stanovalcev,
- prek predstavnikov stanovalcev v svetu zavoda.

Sestanki stanovalcev potekajo po urniku, objavljenem na oglasni deski v recepciji doma.

V primeru, da ima uporabnik ugovor v zvezi z izvajanjem storitve, oziroma, da uporabnik meni, da se mu ne izvaja nekaj, kar je dogovorjeno z dogovorom, lahko vloži ugovor pri svetu zavoda. Zoper opravljeno storitev lahko vloži ugovor v roku osmih dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja.

Če uporabnik meni, da se mu neustrezno nudijo zdravstvene storitve v domu, lahko o tem obvesti Ministrstvo za zdravje, Štefanova 5, 1000 Ljubljana.

Če uporabnik meni, da mu dom krši pravice in svoboščine, lahko o tem obvesti Urad varuha človekovih pravic, Dunajska cesta 56, 1109 Ljubljana.

V primeru, da uporabnik meni, da dom krši varovanje osebnih podatkov, lahko o tem obvesti informacijskega pooblaščenca, Vošnjakova 1, p.p. 78, 1001 Ljubljana.

V primeru, da uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik meni, da se osebje doma nespoštljivo vede ali kako drugače krši etična načela, lahko o tem obvesti častno razsodišče Socialne zbornice Slovenije, Koseška cesta 8, 1000 Ljubljana.

V primeru, da zavod izda za uporabnike nek akt (sklep ali odločbo), ima uporabnik možnost zoper akt podati pritožbo po 18. členu ZSV na Ministrstvo za delo, družino in socialne storitve, Kotnikova 5, Ljubljana.

Stanovalec ali njegov zakoniti zastopnik ima na podlagi 102. člena Zakona o socialnem varstvu pravico dati pobudo ali predlog za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem socialnovarstvene storitve. Pobuda oziroma predlog za inšpekcijski nadzor se pošlje na naslov: Inšpektorat RS za delo, SOCIALNA INŠPEKCIJA, Parmova 33, 1000 Ljubljana.

V domu si želimo, da bi stanovalec vsak nesporazum, pripombo oziroma ugovor najprej naslovil na strokovnega delavca. To lahko pomeni korak k vzpostavljanju tesnejšega medsebojnega zaupanja. Upamo in verjamemo, da nam bo v sodelovanju z vami uspelo najti za vas prave rešitve za nastale probleme in težave.

Želimo vam prijetno bivanje v našem domu.

Ljubljana, 28. 09. 2011

direktor ANTON KOMPARE