

Na podlagi 38. in 40. člena Statuta Slovenskega društva Hospic, Gosposvetska cesta 9, 1000 Ljubljana, je Upravni odbor Slovenskega društva Hospic, dne 17. 12. 2021 sprejel naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU V SLOVENSKEM DRUŠTVU HOSPIC

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

- (1) Namen Pravilnika o pritožbenem postopku v Slovenskem društvu Hospic (v nadaljevanju: pravilnik) je določiti pravila za obravnavo pritožb v skladu s poslanstvom Slovenskega društva Hospic (v nadaljevanju: SDH ali društvo). S tem pravilnikom želi društvo zagotoviti višjo strokovnost in kakovost dela ter doseči višje zadovoljstvo uporabnikov.
- (2) S tem pravilnikom se ureja:
- vložitev in sprejem pritožb,
 - postopek evidentiranja pritožb,
 - postopek reševanja pritožb,
 - pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb.

NADZOR

2. člen

- (1) Interni nadzor nad izvajanjem storitev SDH opravljajo organi društva.
- (2) Zunanji nadzor izvajajo:
- Ministrstvo za delo, družino socialne zadeve in enake možnosti,
 - Ministrstvo za zdravje,
 - Socialna zbornica Slovenije,
 - Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije - Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije,
 - Informacijski pooblaščenec,
 - Varuh človekovih pravic,
 - morebitni drugi organi, v skladu s vsakokratno področno zakonodajo.

PRITOŽBENI POSTOPEK

3. člen

Društvo zagotavlja, da se v internem pritožbenem postopku spoštuje:

- načelo enakopravnega obravnavanja uporabnikov,

- načelo preprečevanja nasprotovanja interesov,
- načelo pravičnosti,
- načelo zakonitosti in strokovnosti,
- načelo zaupnosti in varstva osebnih podatkov.

4. člen

(vložitev in obravnava pritožbe)

- (1) Pritožbo lahko vloži uporabnik programa društva ali njegov zakoniti zastopnik oziroma tretja oseba, ki zazna domnevne nepravilnosti pri izvajanju programa društva (v nadaljevanju: pritožnik).
- (2) Pritožnik programa društva, lahko že med obravnavo uporabnika storitve izrazi nezadovoljstvo nad izvajanjem storitev ali nad odnosom strokovnega delavca, sodelavca oz. prostovoljca pri vodji programa v katerega je uporabnik vključen. Vodja programa preveri vse podatke ter išče rešitev za razrešitev težave oz. nestrinjanja. Če pritožnik in vodja programa ne dosežeta sporazuma, lahko pritožnik vloži pritožbo. S pravico do pritožbe in samim postopkom vložitve pritožbe pritožnika seznanjati vodja programa.
- (3) Pritožnik vloži pritožbo:
 - ustno vodji programa ali predsedniku društva na zapisnik, v skladu z 9. členom tega pravilnika ali
 - pisno na naslov Slovensko društvo Hospic, Gosposvetska cesta 9, 1000 Ljubljana ali preko elektronske pošte na naslov info@hospic.si.
- (4) Pritožba mora biti razumljiva, popolna ter mora vsebovati:
 - ime, priimek, rojstne podatke ter naslov uporabnika,
 - pritožbene razloge z navedbo oseb, na katere se nanaša pritožba,
 - morebitne dokaze za pritožbene navedbe (listine, priče...),
 - datumom in uro kršitve.
- (5) Pritožbe naslovljene na društvo zbira in evidentira odgovorna oseba, ki jo določi predsednik društva ter jih nemudoma posreduje v nadaljnjo obravnavo in rešitev v skladu s 6. členom tega pravilnika.

5. člen

(pristojnost)

Za odločanje o pritožbah so odgovorni:

- v društvu, na prvi stopnji: predsednica društva oz. vodja programa, če pritožba naslavlja vodjo programa,
- v društvu, na drugi stopnji: Častno razsodišče SDH.

6. člen

(potek preverjanja)

- (1) Pristojni in odgovorni delavec za sprejem pritožb, ki ga imenuje predsednik SDH je dolžan sprejeti pritožbo v obravnavo in preveriti ali izpolnjuje vse pogoje iz 4. odstavka 4. člena pravilnika.
- (2) Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, pristojni in odgovorni delavec, pozove vlagatelja pritožbe, da to popravi oziroma dopolni v roku 8 dni.
- (3) Anonimne in žaljive pritožbe se vsebinsko ne obravnavajo. O tem se naredi pisni zaznamek, ki se ga lahko pošlje uporabniku, v kolikor je ta znan.
- (4) Če je pritožba popolna, jo prejemnik pošlje v obravnavo odgovorni osebi iz 5. člena pravilnika.
- (5) Odgovorna oseba za reševanje pritožbe izvede postopek in opravi postopkovna dejanja, s katerimi se preverijo dejstva v zvezi s pritožbo (pridobitev listin, zaslišanje udeležencev...).
- (6) Če pristojni in odgovorni delavec ali organ ugotovi, da je pritožba (delno ali v celoti) utemeljena to sporoči pritožniku in poskuša z njim urediti sporno razmerje. Pristojni in odgovorni delavec ali organ mora takšno komunikacijo s pritožnikom ustrezno dokumentirati (zapisnik oz. zapis v prisotnosti prič).

7. člen

Pristojni delavec ali organ, ki rešuje pritožbo na prvi ali drugi stopnji v društvu:

- o vloženi pritožbi seznaniti osebo, zoper katero je pritožba vložena ter ji da možnost, da se o pritožbi izjasni,
- opravi razgovor s pritožnikom in osebo, na katero se pritožba nanaša ter pričami, ki bi lahko o dogodku kaj vedele ter o razgovoru sestavi zapisnik,
- prouči razpoložljivo dokumentacijo, pridobi informacije in mnenja o vprašanih, ki so predmet pritožbe,
- po potrebi izvede druge ukrepe, potrebne za razjasnitev pritožbe.

8. člen

(zapisnik)

- (1) Pri reševanju pritožbe na prvi ali drugi stopnji v društvu, se vodi zapisnik, ki vsebuje:
 - identifikacijski podatki udeležencev: ime, priimek, rojstni datum in naslov fizične osebe oz. službeni naslov, če je oseba navzoča po službeni dolžnosti,
 - navedba imena in priimka pristojnega delavca oz. članov organa, ki pritožbo obravnava,
 - povzetek utemeljitve obravnave pritožbe,
 - izjave prič in udeležencev,
 - datum obravnave,
 - podpis vseh udeležencev, ki so prisotni na razgovoru.

9. člen

Pritožnik lahko na nepravilnosti pri izvajanju dejavnosti društva opozori tudi zunanje nadzorne organe navedene v 2. odstavku 2. člena tega pravilnika, kateri odločajo v skladu z področno zakonodajo, njihovimi internimi postopkovnimi in materialnimi predpisi.

10. člen

Vsi sodelujoči v postopku preverjanja in reševanja pritožbe so dolžni ravnati v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

11. člen

- (1) Pristojni in odgovorni delavec ali organ, ki rešuje pritožbo na prvi stopnji, je dolžan podati pritožniku obrazložen pisni odgovor, v najkrajšem možnem času oz. najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe.
- (2) V primeru, da predsednik društva oz. vodja programa ugotovi, da je pritožba utemeljena, sprejme ustrezne ukrepe za preprečevanje podobnih kršitev v prihodnje.
- (3) Častno razsodišče, kot drugostopenjski organ, svojo pisno obrazloženo odločitev o pritožbi v obliki sklepa posreduje odgovorni osebi na prvi stopnji, ki jo posreduje pritožniku in ravna v skladu z odločitvijo organa.
- (4) Pristojni delavec ali organ je dolžan pritožbo reševati v skladu s Statutom SDH, skladno s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu in Kodeksom etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov Slovenije.

12. člen

(postopek evidentiranja pritožb)

- (1) Vse pritožbe, podane na način iz 4. člena tega pravilnika, mora odgovorna oseba, ki jo določi predsednik društva, evidentirati v Knjigi pritožb in z njo rokovati s pravili pisarniškega poslovanja in jo po zaključenem postopku ustrezno arhivirati.
- (2) Iz arhivirane dokumentacije pritožb morajo biti razvidni naslednji podatki:
 - zaporedna številka pritožbe,
 - datum, ko je pritožba prispela ali je bila ustno podana na zapisnik,
 - ime in priimek osebe, rojstne podatke in naslov pritožnika,
 - opis domnevne kršitve,
 - dokazno gradivo,
 - podatke o udeleženi strokovnih delavcih, sodelavcih, prostovoljcih oz. morebitnih drugih udeleženi osebah,
 - način reševanja pritožbe,
 - ugotovitve in izvedbene ukrepe,
 - pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila,

- poročilo o rešitvi in datum rešitve (pisni ali ustni odgovor osebi, ki se je pritožila, zapis razgovora s pritožnikom in drugimi vključenimi, o odstopu zadeve v nadaljnje reševanje ali o umiku pritožbe).

KONČNE DOLOČBE

13. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po njegovem sprejetju in se objavi na oglasni deski društva.

Ljubljana, 17.12.2021



Predsednica društva

Renata Jakob Roban

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Renata Jakob Roban", written over a faint, circular stamp.