

HIŠNI RED V TALITA KUM ZAVODU

Stanovalci v TKZ imajo vse z ustavo zagotovljene pravice, to je spoštovanje osebnosti, dostojanstva in osebne integritete. Odnosi med stanovalci temeljijo na upoštevanju različnosti v potrebah, navadah, mišljenju in prepričanju.

Osnovna usmeritev zavoda je življenje in delo po evangeljskih načelih.

1. Uporabniki – stanovalci so prostore in opremo v zavodu dolžni uporabljati v skladu z načeli dobrega gospodarjenja. Morebitno škodo, ki jo stanovalec povzroči po lastni krivdi ali zaradi malomarnosti, je dolžan poravnati.
2. Stanovalci so dolžni imeti do sostanovalcev in do osebja zavoda korekten in spoštljiv odnos.
3. V prostorih zavoda se lahko prosto gibajo stanovalci in njihovi svojci, neposredni izvajalci socialnih in zdravstvenih storitev, tehnično osebje ter prostovoljci s podpisanim Dogovorom o prostovoljstvu. Zunanji vzdrževalci, različni promotorji in obiski, ki s stanovalci nimajo sorodstvenih, skrbniških ali drugih predhodnih vezi, imajo vstop v prostore samo v dogovoru z osebjem zavoda.
4. Stanovalcem in svojcem je prepovedan vstop v prostore namenjene zaposlenim.
5. V času izvajanja nege in medicinskih posegov v sobi, se nestrokovno osebje in svojci iz sobe umaknejo.
6. Obiski stanovalcev so v zavodu dovoljeni od 9. ure zjutraj do 21.00 ure zvečer. Obisk duhovnika je na željo stanovalca, svojcev ali skrbnika možen ob vsakem času.
7. V stavbi in njeni okolici kajenje ni dovoljeno, razen na mestu, kjer je nalepka za dovoljeno kajenje. Prav tako ni dovoljeno uživanje alkoholnih pijač ali drugih psihoaktivnih snovi ter prihod v zavod v vinjenem stanju. Prepoved velja tudi za obiskovalce stanovalcev zavoda.
8. Iz varnostnih razlogov v sobah ni dovoljeno uporabljati pečic, likalnikov, kuhalnikov ali odprtega ognja, razen uporaba sveč ob umrlih pod nadzorom odgovornih oseb zavoda.
9. Stanovalke in stanovalci v prostorih zavoda ne smejo imeti živali, izjemoma z dovoljenjem vodstva zavoda.
10. Zdravstveno-negovalno osebje ima pravico in dolžnost odstraniti oporečno hrano ter vzdrževati red po omarah in predalih ter v dogovoru s stanovalcem ali svojci neuporabno odstraniti.
11. Za vzdrževanje osebne higiene stanovalcev in čistoče prostorov morajo stanovalci upoštevati program dela in nasvete osebja zavoda.
12. Izvajanje storitev oskrbe in nege je dovoljeno samo strokovnemu osebju zavoda. Svojci, ki to želijo opravljati, morajo ob navodilih zdravnika podpisati izjavo o prevzemanju odgovornosti za opravljanje določene aktivnosti.
13. Za denar in dragocenosti v sobah stanovalcev zavod ne odgovarja.
14. Stanovalci o svojem izhodu obvestijo dežurno sestro in se vpišejo v knjigo izhodov/prihodov, ki je v sestrski sobi.
15. Radio in TV v sobah poslušajo stanovalci s sobno jakostjo, da ne motijo ostalih sostanovalcev.
16. Po 21. uri mora biti v skupnih prostorih zavoda mirno (poleti do 21.30).

KRŠITVE HIŠNEGA REDA

Vsak stanovalec je dolžan, da opozori na kršitev Hišnega reda in to sporoči strokovni vodji v zavodu. Zaradi kršitve pravil in neizpolnjevanja dogovorov z vodstvom zavoda se lahko izreče enega od naslednjih ukrepov:

● opomin	● odločba o odpustu
----------	---------------------

Ukrep predlaga komisija za sprejem, premestitve in odpust, izreče ga direktorica zavoda. Proti izreku je možna pritožba v roku osmih dni na strokovni svet zavoda.

Lažje kršitve so: grob ali žaljiv odnos, neprimerno govorjenje, kajenje, gibanje v prostorih za zaposlene

Hujše kršitve so:

- ogrožanje lastne varnosti ter varnosti in miru drugih stanovalcev doma
- odnašanje inventarja iz zavoda ali namerno poškodovanje domskega premoženja
- odklanjanje opravil in storitev delavcev zavoda, kar onemogoča vzdrževanje osebne higiene in lahko ogroža zdravje uporabnika
- večkratna moteča vinjenost
- diskriminacija delavcev ali sostanovalcev zaradi spola, rase, narodnosti, veroizpovedi, političnega prepričanja in družbene opredeljenosti
- večkratno in namerno neupoštevanje določil Pravilnika o urejanju medsebojnih razmerij med zavodom in uporabniki storitev, Hišnega reda in Pravilnika o ukrepih za varstvo dostojanstva delavcev
- nespoštovanje Dogovora o trajanju vrsti in načinu zagotavljanja storitve institucionalnega varstva in Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva 30. 32. in 33.člen (npr.: opustitev plačila storitve)

Predsednik Sveta zavoda:
msgr. Vincencij Lapajne

**POTI UGOVORA IN PRITOŽB
PRI UVELJAVLJANJU PRAVIC STANOVALCEV V INSTITUCIONALNEM VARSTVU V TALITA
KUM ZAVODU**

Upamo, da ste zadovoljni s storitvami, ki vam jih nudimo, pa tudi z odnosom osebja do vas. V primeru, da ni tako pa lahko:

1. zahtevate informacije in pojasnila od strokovnega delavca ali sodelavca, ki vam je nudil storitev;
2. zahtevate opravičilo ob morebitni napaki ali nesporazumu;
3. zahtevate pogovor z odgovorno osebo - direktorico, strokovno vodjo, vodjo zdravstvene nege, socialno delavko, predstavnikom stanovalcev v svetu zavoda;
4. vpišete svoje pripombe, pritožbe, predloge ali pohvale v Knjigo pohval in pritožb (v sprejemnici v pritličju), ali jih oddate v nabiralnik ob vhodu.

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

Pristojna oseba za sprejemanje in obravnavo pritožb je Joža Leskovec, vodja zdravstvene nege, posredujete pa jo lahko tudi na e-mail: info@talitakum.si.

1. 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.:3/07 UPB2), morate vložiti v roku osmih dni od opravljene storitve na Socialno zbornico, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana. Ugovor lahko vložite pisno ali ustno na zapisnik pri direktorici ali vodji zdravstvene nege, v roku osem dni od opravljene storitve.

2. Vedno kadar je bilo o vaši vlogi, zadevi ali prošnji odločeno z odločbo, dogovorom, 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.

3. Če s svojim ugovorom niste uspeli ali še vedno niste zadovoljni s storitvijo ali delom in postopki izvajalca, lahko na podlagi 102. člena Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS št.: 3/07 UPB2) vložite zahtevo za izredni nadzor Socialne inšpekcije, ki jo izvaja Inšpektorat republike Slovenije za delo pri Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve, Socialna inšpekcija, Verovškova ulica 64a, 1000 Ljubljana.

4. Če menite, da so vam kršene človekove pravice lahko obvestite Varuha človekovih pravic, Slovenska 54, Ljubljana. Če menite, da vam je kršeno varstvo osebnih podatkov se lahko obrnete na Informacijsko pooblaščenko, Vošnjakova 1, Ljubljana.

5. Postopek pritožbenih poti pri kršenju pacientovih pravic je objavljen na vratih ambulate v pritličju. V primeru, da niste zadovoljni z zdravstvenimi storitvami imate možnost vložiti pritožbo na Ministrstvo za zdravje, Štefanova 5, Ljubljana.

Vse vaše pritožbe, ki jih posredujete osebno, po telefonu ali pisno bomo sproti obravnavali in vas obvestili o rešitvi. Pri tem bomo, če bo le mogoče z veseljem upoštevali vaše predloge.

Zaželeno je, da stanovalci kreativno razmišljajo o življenju v domu in s svojimi predlogi ali željami seznanijo vodstvo zavoda. V njihovem imenu lahko to store tudi svojci ali skrbniki.

VSEM STANOVALCEM ŽELIMO, DA BI BILI ZADOVOLJNI Z OPRAVLJENIMI STORITVAMI IN DA
BI SE PRIJETNO POČUTILI V NAŠEM ZAVODU.