



Upravni odbor
Fakultete za psihoterapevtsko znanost Univerze Sigmunda Freuda v Ljubljani
je na svoji seji dne 21.5.2018 sprejel

PRAVILNIK ZA OBRAVNAVO PRITOŽB KLIENTOV

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Če klient neposredno med psihoterapevtsko obravnavo v Psihoterapevtski ambulanti Fakultete za psihoterapevtsko znanost Univerze Sigmunda Freuda v Ljubljani (v nadaljevanju: ambulanta) izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju psihoterapevtske dejavnosti ali nezadovoljstvo z odnosom psihoterapevta, mora ta nespোরазum s klientom z dodatnimi pojasnili ali ukrepi odpraviti takoj.

2. člen

V primeru, da klient in terapevt sporazuma glede nezadovoljstva pri izvajanju psihoterapevtske dejavnosti ne moreta doseči oziroma klient z dodatnimi pojasnili psihoterapevta ni zadovoljen, ga psihoterapevt seznaniti s pravico in postopkom vložitve pritožbe zoper delo psihoterapevta.

3. člen

Med pritožbene razloge spadajo zlasti:

- kršitev poklicne molčečnosti ali kršitev varovanja osebnih podatkov klienta;
- neupravičeno izdajanje poslovne skrivnosti;
- javno izpostavljanje klientov s sredstvih javnega obveščanja brez soglasja klienta;
- ravnanje v očitnem nasprotju s pravili psihoterapevtske stroke;
- uporabljanje metod, za katere psihoterapevt nima ustrezne usposobljenosti, licence, ali drugega dokazila, da jih lahko uporablja;
- spolna, materialna, fizična ali čustvena zlorabo klientov oz. oseb, ki potrebujejo psihoterapevtsko pomoč in
- ravnanje v nasprotju s splošno sprejetimi moralnimi načeli (uživanje alkohola na delovnem mestu, uživanje mamil, nespodobno obnašanje, spolno nadlegovanje klientov).

II. ZAHTEVA ZA PRVO OBRAVNAVO

4. člen

[1] Klient zahtevo za pritožbo poda oziroma vloži ustno na zapisnik ali pisno pri vodji ambulante ali pri strokovnem sodelavcu (koordinatorju) v psihoterapevtski ambulanti (v nadaljevanju: pristojna oseba).

[2] Direktor SFU Ljubljana pristojno osebo imenuje s sklepom.

[3] V primeru, da je pritožba vložena proti pristojni osebi, se pritožba na isti način vloži pri direktorju SFU Ljubljana, ki ima v postopku zahteve vse pristojnosti pristojne osebe.

[4] Šteje se, da je bila pritožba vložena pisno, če je bila pristojni osebi ali osebi, ima vse pristojnosti pristojne osebe, poslana po elektronski pošti. V takem primeru se šteje, da klient soglašča, da se mu vsa nadaljnja pisanja do ustne obravnave v postopku pritožbe vročajo preko njegovega naslova elektronske pošte.

[5] Kontaktni podatki pristojne osebe so objavljeni na oglasnem prostoru v pritličju SFU Ljubljana.

5. člen

[1] Pritožbo zaradi domnevno neustreznega ravnanja psihoterapevta in drugih sodelavcev ambulante SFU Ljubljana lahko klient vloži najpozneje v roku 15 dni od nastanka domnevne kršitve.

[2] Pritožbo zaradi domnevno neustreznega ravnanja lahko klient vloži najpozneje v 3 mesecih po preteku roka iz gornjega odstavka tega člena, če je za kršitev izvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

6. člen

[1] Ustna in pisna pritožba se sprejmeta oziroma vložita v skladu s 4. členom tega pravilnika in morata vsebovati:

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke klienta;
- opis domnevne kršitve klientovih pravic;
- podatke o udeleženih psihoterapevtih in drugih sodelavcih;
- čas in kraj domnevne kršitve klientovih pravic;
- morebitne posledice domnevne kršitve;
- morebitni predlog za rešitev spora;
- podpis klienta ter
- podpis pristojne osebe v primeru vložitve ustne pritožbe.

[2] Če se iz pritožbe ne da razbrati, kdo jo je vložil, če je žaljiva, prepozna, če se nanaša na bagatelno situacijo ali na situacijo, ki je z normalno zunanjo zaznavo ni mogoče razumeti kot kršitev, se ta ne obravnava.

[3] V primeru iz gornjega odstavka se napravi pisni zaznamek, ki se ga posreduje klientu, če je znan.

[4] Če pritožba ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, pristojna oseba klienta pozove, da zahtevo v določenem roku, ki ne sme biti krajši od 8 dni, dopolni. Če klient zahteve v roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil. Poziv klientu mora vsebovati opozorilo na posledice, če zahteve ne bo dopolnil.

[5] Na podlagi privolitve klienta lahko pristojna oseba vpogleda v osebno mapo klienta, ki se nanaša na obravnavano kršitev.

[6] V primeru, da klient privolitve pristojni osebi za vpogled v osebno mapo po pozivu ne da, pristojna oseba pritožbo obravnava na podlagi njenih izjav, izjav drugih udeležencev v postopku in morebitnih drugih dokazov.

III. OBRAVNAVA PRITOŽBE

7. člen

Pristojna oseba po prejemu popolne pritožbe z vsemi sestavinami iz prvega odstavka 6. člena:

- zahtevi klienta v celoti ugoditi, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje klientu;
- postopek ustavi, če klient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek, ki ga pošlje klientu ali
- pisno povabi klienta na ustno obravnavo, pri čemer od vložitve popolne pritožbe do ustne obravnave ne sme preteči več kot 30 dni.

8. člen

[1] Če klient s tem soglaša, se na obravnavo lahko povabi tudi druge osebe, ki imajo znanje s področja obravnavane zadeve in bi lahko pomagale razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev.

[2] Če klient svojega izostanka do začetka obravnave ne opraviči, pristojna oseba postopek s pisnim zaznamkom, ki ga pošlje klientu, ustavi.

[3] Če klient iz upravičenih razlogov svojega izostanka ni mogel opravičiti, lahko to stori v treh dneh od prenehanja vzroka, zaradi katerega ni mogel priti na ustno obravnavo in najkasneje v 8 dneh od predvidenega dne ustne obravnave.

[4] V primeru, da do ustne obravnave ne pride v 60 dneh od prvega razpisanega datuma obravnave zaradi odsotnosti klienta, odsotnost pa ni posledica nenadne hude bolezni ali hudega bolezenskega stanja, se šteje, da je klient pritožbo umaknil. V tem primeru se ponovna pritožba zaradi istega dogodka ne sprejme več v obravnavo.

IV. USTNA OBRAVNAVA

9. člen

Pristojna oseba na ustni obravnavi lahko opravi:

- pogovor s klientom;
- pogovor z udeležnim terapevtom, udeležnim drugim sodelavcem ambulante SFU Ljubljana ali s sodelavcem, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine, pomembne za razrešitev predmetne zadeve;
- pogovor z drugim strokovnjakom, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine, pomembne za razrešitev predmetne zadeve ter
- pregled osebne mape klienta ali druge dokumentacije.

10. člen

[1] O poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi, ki so na obravnavi sodelovali. Klient prejme izvod podpisanega zapisnika takoj.

[2] Na obravnavi lahko pristojna oseba s klientom sklene dogovor o načinu rešitve spora v pisni obliki, in se sklene zlasti o:

- ustnem ali pisnem opravičilu;
- pridobitvi drugega mnenja;
- ponovitvi, dopolnitvi ali popravi storitve v ambulanti SFU Ljubljana, če je bila ta izvedena neustrezno ali
- predlogu uvedbe internega strokovnega nadzora.

[3] Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika.

[4] Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen ali če je ugotovljeno, da do kršitve ni prišlo, se to navede v zapisniku, ki se shrani v osebno mapo klienta.

[5] V primeru ugotovitve, da je do kršitve prišlo, pristojna oseba terapevtu lahko:

- izreče opomin, s katerim se seznanj ambulantna in vsi organi SFU ali
- izreče poseben ukrep, ki obsega dodatno obvezno izobraževanje in dodatno supervizijo, pri čemer se določi trajanje in rezultati le-tega.

[6] V primeru, da je bilo z ugotovljeno kršitvijo storjeno hujše kaznivo dejanje, za katerega je bil terapevt pravnomočno obstojen, se terapevtu v skladu z ostalimi akti SFU in delovnopravno zakonodajo Republike Slovenije delovno razmerje lahko odpove.

V. HRAMBA DOKUMENTACIJE IN VODENJE EVIDENC

11. člen

[1] Zapisniki in drugo morebitno gradivo, nastalo v postopku, se hrani v osebni mapi klienta.

[2] Dokumentarno gradivo se hrani 5 let.

12. člen

[1] Prisojna oseba o vloženih zahtevkih vodi evidenco, ki vsebuje podatke o:

- klientu;
- datumu vložitve pritožbe;
- kršeni pravici klienta;
- datumu zaključka postopka in
- dogovorjenem načinu rešitve spora.

[2] Pristojna oseba je sprti dolžna obveščati vodstvo SFU Ljubljana o realizaciji dogovorjenih načinov reševanja sporov.

KONČNA DOLOČBA

13. člen

Pravilnik velja od dneva podpisa predsednika UO SFU Ljubljana.

V Ljubljani, 21.5.2018

Predsednik UO SFU Ljubljana:

Mag. Miran Možina

