

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, zt. 3/07 - uradno pre iz eno besedilo, 23/07-popr., 41/07-popr., 114/06 - ZUTPG), 6. lena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, zt. 45/10), 47. lena Statuta Centra za socialno delo Zagorje ob Savi, je Svet centra na 2. redni seji, dne 23.2.2011 sprejel

**PRAVILNIK
O POSTOPKIH PRI UVELJAVLJANJU, IZVAJANJU IN PREKINITVI STORITVE POMO
DRUŒINI NA DOMU V OBLIKI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU V
CENTRU ZA SOCIALNO DELO ZAGORJE OB SAVI**

SPLOŒNE DOLO BE

1. len

(1) Ta pravilnik dolo a postopek za uveljavljanje, izvajanje in prekinitve storitve pomo i druŒini na domu v obliki socialne oskrbe na domu (v nadaljnem besedilu: storitev), ki jo izvaja Center za socialno delo Zagorje ob Savi (v nadaljnem besedilu: izvajalec).

(2) Socialna oskrba na domu je namenjena upravi encem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za Őivljenje v svojem bivalnem okolju, zaradi starosti, invalidnosti ali kroni ne bolezni pa se ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo moŒnosti. Gre za razli ne oblike organizirane prakti ne pomo i in opravil, s katerimi se upravi encem vsaj za dolo en as nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi druŒini ali v drugi organizirani obliki.

(3) Storitve se prilagodi potrebam posameznega upravi enca in obsega naslednje sklope opravil:

. pomo pri temeljnih dnevni opravilih, kamor sodijo naslednja opravila: pomo pri obla enju ali sla enju, pomo pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih Őivljenjskih potreb, vzdrŒevanje in nega osebnih ortopedskih pripomo kov;

. gospodinjsko pomo , kamor sodijo naslednja opravila: prinazanja enega pripravljenega obroka ali nabava Őivil in priprava enega obroka hrane, pomivanje uporabljene posode, osnovno iz enje bivalnega dela prostorov z odnazanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrŒevanje spalnega prostora;

. pomo pri ohranjanju socialnih stikov, kamor sodijo naslednja opravila: vzpostavljanje socialne mreŒe z okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom, spremljanje upravi enca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravi enca ter priprava upravi enca na institucionalno varstvo.

Upravi enec je upravi en do pomo i na domu, e potrebuje najmanj dve opravili iz dveh razli nih sklopov opravil iz prejnega odstavka.

(4) V pravilniku uporabljeni izrazi v mozkem spolu so uporabljeni kot nevtralni za mozke in Őenske.

2. len

(1) Izvajanje in prekinitev izvajanja storitve se uredi z dogovorom o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve (v nadaljevanju: dogovor).

3. len

Posamezni izrazi imajo v tem pravilniku naslednji pomen:

- upravičenec je upravičenec do storitve, kot ga določata Zakon o socialnem varstvu in Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ter je eksplicitno naveden v 4. lenu tega pravilnika,
- zavezanec je pravna ali fizična oseba, ki je v skladu z Uredbo o merilih za določanje oprostitve pri plačilu socialnovarstvenih storitev dolžna prispevati k plačilu storitve v primeru, kadar upravičenec nima dovolj lastnih sredstev,
- plačnik storitve je običajen, ki je v skladu z Zakonom o socialnem varstvu in uredbo dolžna (do)plačevati k plačilu storitve za upravičenca,
- socialni oskrbovalec je oseba, ki neposredno izvaja storitev,
- vodja/koordinator je strokovni delavec, ki ugotavlja upravičenost do storitve, pripravi dogovor o izvajanju storitve, organizira kljubne okoliščine okolja in uvodno srečanje, vodi storitev, koordinira izvajalce in njihovo usmerjanje, sodeluje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev.

4. len

Upravičenci do storitve so:

- osebe stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje,
- osebe s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, vrsta in stopnja njihove invalidnosti omogočata običajno oskrbo na domu,
- druge invalidne osebe z invalidnostmi, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,
- kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje,
- hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko ali najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.

5. len

(1) Neposredni izvajalci storitve:

- vodje in koordinatorji storitve so strokovni delavci po 69. lenu Zakona o socialnem varstvu in v skladu s predpisanim standardom storitve, ki opravljajo strokovni del storitve,
- socialni oskrbovalci so strokovni sodelavci po 70. lenu Zakona o socialnem varstvu in v skladu s predpisanim standardom storitve, ki opravljajo neposredno oskrbo na domu za uporabnike storitve.

(2) Neposredni izvajalci so se dolžni stalno izpopolnjevati in usposabljati za svoje delo v skladu s predpisanim standardom storitve.

(3) Neposredni izvajalci so pri izvajanju storitve dolžni spoštovati načela Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.

POSTOPEK VKLJU ITVE V STORITEV

6. len

(1) Proznjo za uveljavljanje storitve vloži upravi enec, njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec na obrazcu, ki je priloga 1 tega pravilnika, in sicer:

- ustno,
- pisno,
- preko elektronskega medija.

(2) V primeru, ko je podana proznja za uveljavljanje storitve ustno, jo vodja/koordinator zapiše, upravi enec, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pa jo podpisuje pred sklenitvijo dogovora.

7. len

(1) Na podlagi proznje za storitev vodja/koordinator prične postopek, v katerem ugotavlja:

- stalno bivalizirane uprave enca,
- upravnost do storitve,
- izpolnjevanje pogojev za izvajanje storitve (bivalni in drugi tehnični pogoji, socialna mreža uprave enca),
- potreba po vsaj dveh opravih iz različnih sklopov opravil oskrbe iz 1. člena tega pravilnika.

(2) V kolikor so izpolnjeni pogoji uprave enosti do vključitve v izvajanje storitve se upravi enec o tem obvesti. V primeru, da je možna takojšnja vključitev uprave enca, se vodja/koordinator dogovori za uvodno srečanje, kjer se ugotovijo pogoji za izvajanje storitve.

8. len

(1) V primeru, da takojšnje izvajanje storitve za upravnico iz objektivnih razlogov ni možno, izvajalec uvrsti upravnico na seznam bodočih uporabnikov storitve.

(2) Izvajalec vodi seznam bodočih uporabnikov storitve, v katerem je poleg imena in priimka uprave enca, naveden tudi vrstni red glede na datum prejete proznje za storitev ter ime in priimek morebitnega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca uprave enca.

(3) Izvajalec je dolžan upravnico ali njegovemu zakonitemu zastopniku ali pooblaščenecu na njegovo zahtevo dati podatek o uvrstitvi na seznam iz 2. odstavka tega člena in mu pojasniti v kakšnem časovnem obdobju lahko prikaže izvajanje storitve.

(4) Ob možni popolnitvi obsega storitve s strani izvajalca, slednji o tem obvesti upravnico, ki izpolnjuje pogoje za prednostno izvajanje storitve po 9. členu tega pravilnika.

9. len

(1) Izvajalec pri izboru vključitve novega uporabnika v obseg izvajanja storitve upošteva poleg vrstnega reda prejete proznje tudi kriterije za prednostno vključitev, in sicer:

- nujnost popolnitve socialne mreže za varstvo in oskrbo,
- zdravstveno stanje uprave enca,
- možnosti pomoči s strani drugih izvajalcev storitve in drugih služb,
- drugo (interni kriteriji izvajalca)

(2) Prednost vklju evanja upravi encev se dolo a glede na morebitna priporo ila osebnega zdravnika upravi enca oziroma glede na priporo ila drugih pristojnih slu0b (center za socialno delo, Rde i kri0, patrona0na slu0ba,0).

(3) V primerih, ko vodja/koordinator oceni, da iz kakrznega-koli razloga sam te0ko presodi o prednostni vklju itvi predlaga timsko obravnavo.

IZVAJANJE STORITVE

10. len

(1) Storitve se pri ne na prozjno upravi enca ali njegovega zakonitega zastopnika ali pooblast enca in vsebuje dva dela.

(2) Prvi del predstavlja ugotavljanje upravi enosti do storitve, pripravo in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in na inu opravljanja storitve, organiziranje klju nih lanov okolja ter izvedbo uvodnih sre anj med izvajalcem neposredne oskrbe in upravi encem ali dru0ino.

(3) Drugi del storitve zajema neposredno izvajanje storitve na domu upravi enca po dogovorjenih vsebinah, obsegu in trajanju.

11. len

(1) Uvodno sre anje se opravi na naslovu dejanskega izvajanja storitve. Izvajanje storitve se prilagodi potrebam posameznega upravi enca in sicer z izdelavo osebnega na rta pomo i, ki je sestavni del dogovora.

(2) Hkrati je na tem sre anju vodja/koordinator dol0an upravi enca seznaniti z vsebino bistvenih dolo b tega pravilnika ter z na inom evidentiranja storitev, s ceno storitve ter potmi sodelovanja uporabnika pri izvajanju storitve.

(3) Ob sklepanju dogovora se upravi enec in vodja/koordinator storitve dogovorita tudi o na inu pla ila storitve.

(4) V primeru, da bo namesto upravi enca storitev delno ali v celoti pla eval kdo drug, se leta glede na sklenjen dogovor za pla ilo zave0e s podpisom izjave (do) pla nika.

(5) V primeru, da upravi enec in njegovi zavezanci ne zmorejo v celoti pla evati storitve, izvajalec upravi enca napoti na vlo0itev zahteve za oprostitev pri pla ilu socialno varstvene storitve pri pristojnem centru za socialno delo, v skladu s predpisi, ki urejajo to podro je.

(6) S podpisom dogovora o vsebini, obsegu, trajanju, na inu opravljanja storitve in medsebojnih obveznostih in pravicah upravi enca in izvajalca, je postopek vklju itve v storitev zaklju en.

12. len

(1) Upravi enec je pred za etkom izvajanja neposredne oskrbe dol0an izvajalcu podati:

- podatke o kontaktnih osebah, ki jih izvajalec lahko pokli e v nujnih primerih,
- soglasje k na inu evidentiranja opravljene storitve izvajalca, ki je sestavni del dogovora,
- soglasje za uporabo klju ev stanovanja ali vhodnih vrat, izklju no za izvajanje storitev v stanovanju, in sicer iz objektivnih razlogov,
- izjavo o na inu pla evanja storitve.

- (2) V primeru da upravi enec ne poda podatkov, soglasij in izjave iz prvega odstavka tega lena to zteje, da niso izpolnjeni pogoji za za etek izvajanja neposredne oskrbe na domu upravi enca.
- (3) e uporabnik oziroma zavezanec za pla ilo iz neopravi enih razlogov ne poravna svojih obveznosti dva zaporedna meseca, se mu izvajanje neposredne oskrbe prekine s prvim dnevom naslednjega meseca.

Izvajanje neposredne oskrbe na domu

13. len

- (1) Neposredna oskrba na domu uporabnika se izvaja po vsebinah pravil, obsegu in trajanju, kot je opredeljeno v pisnem dogovoru o izvajanju storitve in se bele0i s prisotnostjo socialnega oskrbovalca na domu uporabnika telekomunikacijsko in/ali v pisni obliki dnevnikov.
- (2) Socialnega oskrbovalca za uporabnika predlaga izvajalec in ga dolo i skupaj z uporabnikom storitve. V posebnih primerih lahko uporabnik poda izvajalcu predlog za zamenjavo socialnega oskrbovalca, o tem pa odlo a izvajalec timsko in pri tem upozteva vzrok predloga za zamenjavo in mo0nosti zamenjave glede na lastno kadrovsko strukturo in organizacijo dela.
- (3) Storitve se za ne izvajati z dnem, ki je dolo en v dogovoru.
- (4) as izvajanja storitve ni krajzi od 30 minut, kar je tudi najkrajza obra unska enota. Storitve se lahko izvaja vse dni v tednu oziroma skladno z internim aktom izvajalca, vendar v vsakem primeru vsaj v vseh delovnih dneh v tednu, in sicer v obsegu najve 20 ur tedensko na posameznega uporabnika storitve.
- (5) V primeru, ko zaradi potreb uporabnika storitev izvajata dva socialna oskrbovalca, se lahko ztevalo ur mese no pove ana za najve eno tretjino.
- (6) Pri dogovarjanju z uporabniki o dnevno terminskem izvajanju storitve imajo za jutranje in ve erne termine prednost uporabniki, ki potrebujejo oskrbo za temeljna 0ivljenjska opravila.

14. len

- (1) Uporabnik v dogovoru z izvajalcem v okviru svojih mo0nosti prilagodi prostore, v katerih se izvaja storitev.
- (2) Uporabnik je dol0an zagotoviti ustrezne tehni ne pripomo ke: bolnizka postelja, trapez, dvigalo za transfer, invalidski vozi ek ipd., na podlagi naro ilnice osebnega zdravnika ali specialista, za nemoteno in la0je izvajanje storitve ze pred za etkom izvajanja storitve oziroma najpozneje v roku 30 dni od pri etka izvajanja storitve. V kolikor nastopi potreba po dodatnih tehni nih pripomo kih v asu izvajanja storitve, pa je uporabnik dol0an le te zagotoviti v roku 30 dni. e uporabnik zgoraj navedenih pripomo kov ne zagotovi ga izvajalec pisno pozove, da to uredi. V nasprotnem primeru lahko izvajalec odkloni izvajanje storitve oziroma prekine dogovor o izvajanju storitve.
- (3) V primerih, ko ima uporabnik doma e 0ivali, se v dogovoru z izvajalcem obve0e, da bo v asu prihoda in odhoda socialnega oskrbovalca ter v asu izvajanja storitve, na ustrezen na in poskrbel, da doma e 0ivali ne bodo ogro0ale neposrednih izvajalcev storitve ali ovirale izvajanje neposredne oskrbe na domu.

15. len

(1) Spremembe ali dopolnitve Oe sklenjenega dogovora in/ali osebnega na rta lahko predlagata izvajalec storitve, uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec.

(2) V primeru spremenjenih okoliščin, ki narekujejo spremembo dogovora in/ali osebnega na rta, si izvajalec prizadeva spremembe dogovoriti z uporabnikom sporazumno in jih opredeliti v aneksu k dogovoru in/ali dodatku k osebni na rtu, kar je sestavni del dogovora.

(3) Razlogi za spremembe dogovora in/ali osebnega na rta so:

- na strani uporabnika: spremembe v potrebah, za asen odhod od doma zaradi oddiha, zdravljenja, rehabilitacije ali daljši obisk pri sorodnikih, spremembe v socialni mreži uporabnika (dodatna pomoč drugega izvajalca, daljša stalna prisotnost tretje osebe, ki ni v skupnem gospodinjstvu z uporabnikom),
- na strani izvajalca: organizacijske, kadrovske in tehnične zmožnosti in spremembe pri izvajalcu,
- drugo.

16. len

Uporabnik oziroma kontaktna oseba je dolžna seznanjati izvajalca o spremembah zdravstvenega stanja ali nalezljivih boleznih, ki bi lahko predstavljale nevarnost za socialnega oskrbovalca in druge uporabnike storitve.

17. len

Uporabnik s sklenitvijo dogovora dovoljuje delavcem izvajalca v primeru posebnih okoliščin nujno ukrepanje, ki lahko vključuje:

- vstop izvajalca neposredne oskrbe in drugih pristojnih oseb v stanovanje uporabnika,
- napotitev interventnih služb (rezevalci, gasilci, policija),
- nasilno odpiranje vrat ali oken,

ter se odpoveduje povračilu zkode in vsem zahtevkom, ki bi lahko sledili takšni intervenciji, vključno z zahtevkom zaradi motenja posesti.

18. len

(1) Izvajalec se zavezuje, da bo uporabniku zagotavljal v dogovoru in osebni na rtu opredeljena opravila socialne oskrbe v dogovorjenem obsegu, trajanju in časovnih terminih.

(2) V primeru nepredvidenih okoliščin na strani izvajalca ima slednji pravico do spremembe dogovorjenih časovnih terminov, do spremembe obsega in vsebinskih opravil oskrbe, o čemer uporabnika obvesti telefonsko ali osebno v predhodnem času dneva, ko so takšne okoliščine nastopile.

(3) V primeru nepredvidenih okoliščin lahko uporabnik dnevno odpove dogovorjeno oskrbo v času uradnih ur izvajalca po navadni ali elektronski pošti in ustno telefonsko ali osebno pri vodji/koordinatorju storitve, in sicer:

- v primeru odpovedi na dan izvedbe storitve, izvajalec zaračuna celotno vrednost storitve (100%), ki bi jo opravil za uporabnika na ta dan,
- v primeru odpovedi storitve za naslednji dan, izvajalec zaračuna celotno vrednost storitve (100%) storitve, ki bi jo opravil za uporabnika,
- izvajalec ne zaračuna odpovedane storitve v primerih vizije sile (bolnica, urgencia). V tem primeru je lahko odpoved sporočena kadarkoli tudi izven uradnih ur,

v primeru vizije sile (bolnica, urgenca) izvajalec zara una celotno vrednost storitve (100%), ki bi jo opravil za uporabnika, e le-ta ne sporo i odpoved storitve.

19. len

(1) V primeru, da uporabnik Oeli za asno prekiniti izvajanje storitve zaradi zdravljenja, rehabilitacije ali oddiha ali pomo i sorodnika na za asnem obisku pri uporabniku in Oeli po prekinitvi ohraniti oskrbo v nespremenjenih vsebinah, obsegu in asovnih terminih, kot je opredeljeno v dogovoru, lahko sklene z izvajalcem aneks k dogovoru o za asni prekinitvi in rezervaciji, ki je pla ljliva.

(2) Uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblast enec morata o za asni prekinitvi obvestiti izvajalca najmanj 5 dni pred na rtovano odpovedjo oskrbe.

(3) Izvajalec zara una rezervacijo v vizini 80% vrednosti storitve, ki bi jo opravil za uporabnika in sme trajati najve do 1 meseca.

(4) e prekinitvev storitve traja ve kot en mesec mora vodja/koordinator ponovno preveriti potrebe uporabnika po storitvi in z njim skleniti aneks k dogovoru ali/in dodatek k osebному na rtu.

Prenehanje izvajanja storitve

20. len

(1) Uporabnik storitve, njegov zakoniti zastopnik ali pooblast enec lahko odstopi od dogovora kadarkoli na lastno Oeljo. Odstop od dogovora lahko posreduje v obliki proznje po pozti na naslov izvajalca ali prozjno poda ustno vodji/koordinatorju na zapisnik. Odpovedni rok ne sme biti krajzi od 5 dni.

(2) Izvajalec lahko odstopi od dogovora oziroma prekine izvajanje neposredne oskrbe zaradi neizpolnjevanja obveznosti s strani uporabnika po 12. in 14. lenu tega pravilnika, zaradi hujzih krzitev dogovora iz 20. lena tega pravilnika in v primeru prenehanja dejavnosti izvajalca.

21. len

(1) Za hujze krzitive dogovora se ztejejo zlasti:

- grob in Oaljiv odnos uporabnika, svojca ali osebe, ki Oivi z uporabnikom do neposrednih izvajalcev storitve in nagovarjanje k opravljanju opravil, ki niso predmet sklenjenega dogovora,
- nasilno vedenje: verbalno vznemirjanje, spolno nadlegovanje, fizi ni napad na vodjo/koordinatorja ali socialnega oskrbovalca s strani uporabnika, svojca ali osebe, ki Oivi z uporabnikom,
- namerno uni evanje pripomo kov in dnevnikov oskrbe,
- resna ogroOenost, ki ovira izvajanje storitve ali napad doma e Oivali na vodjo/koordinatorja ali socialnega oskrbovalca,
- neopravi eno nepla ilo storitve po 12. lenu tega pravilnika.

(2) Ob ugotovitvi hujzih krzitev je izvajalec dolOan z uporabnikom ali njegovim zakonitim zastopnikom ali pooblast encem, ter svojcem ali osebo s katero Oivi uporabnik opraviti razgovor z namenom, da se dejanja ne ponavljajo.

(3) V kolikor se kljub razgovoru hujše krzitive ponovijo, izvajalec lahko s sklepom direktorja takoj preneha z izvajanjem storitve. Ob vro itvi sklepa izvajalec uporabnika, njegovega zakonitega zastopnika ali pooblast enca pisno informira o možnostih za pridobitev pomo i drugih izvajalcev iz njegovega okolja. O tem izvajalec obvesti pristojni center za socialno delo.

22. len

(1) V primeru, da storitev preneha iz osebnih razlogov uporabnika ali zato, ker uporabnik storitve iz objektivnih razlogov ve ne potrebuje, izvajalec z uporabnikom ali njegovim zakonitim zastopnikom ali pooblast encem razve0e dogovor z aneksom k dogovoru.

(2) V primeru, da storitev preneha zaradi neizpolnjevanja obveznosti in krzitev dogovora s strani uporabnika po 20. lenu tega pravilnika, izvajalec obvesti uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika ali pooblast enca o ugotovljeni situaciji in predlo0i na in rezitve situacije in as prenehanja storitve po sporazumni poti. V kolikor uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblast enec pri rezevanju situacije ne sodeluje, izvajalec prekine storitev z izdajo sklepa. O uvedbi postopka za prenehanje storitve pri uporabniku, ki je pod skrbniztvom, je izvajalec dol0an obvestiti skrbnika in pristojni center za socialno delo.

(3) V primeru smrti uporabnika izvajalec preneha storitev z uradnim zaznamkom v osebnem na rtu uporabnika.

23. len

V primeru, da upravi enec umre pred prihodom socialnega oskrbovalca ali v asu izvajanja storitve, vodja/koordinator o smrti obvesti kontaktno osebo in pokli e pristojne slu0be.

24. len

(1) V primeru, da izvajalec hrani klju /e upravi enca, jih ob prenehanju izvajanja storitve vrne upravi encu oziroma osebi, ki je v osebnem na rtu navedena kot prevzemnik klju ev.

(2) V primeru, da osebe, navedene v to ki (1) tega lena niso prevzele klju ev v roku treh mesecev po prenehanju storitve, jih izvajalec uni i.

POTI SODELOVANJA UPORABNIKA PRI IZVAJANJU STORITVE

Poti pripomb, predlogov in ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov z izvajanjem storitve ter u inkovitosti storitve

25. len

(1) Uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ali pooblast enec aktivno sodelujeta s svojimi pripombami in predlogi 0e v sklepanju dogovora in izdelavi osebnega na rta uporabnika, za izvajanje neposredne oskrbe pa lahko uporabnik posreduje svoje pripombe in predloge v pisni ali ustni obliki neposrednim izvajalcem storitve v delovnem asu izvajalca.

(2) Vodja/koordinator je dol0an posredovane navedbe preveriti in v roku 8 dni uporabniku oziroma njegovemu zakonitemu zastopniku ali pooblast encu pisno odgovoriti ali/in kako bodo predlogi in pripombe upoztevani.

(3) V kolikor uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ali pooblast enec ni zadovoljen z odgovorom, lahko svoje nestrinjanje pisno posreduje direktorju izvajalca. Direktor izvajalca je

dol0an v roku 8 dni pisno obvestiti uporabnika oziroma njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaz enca ter navesti razloge za upoztevanje oziroma neupoztevanje njegovih predlogov in pripomb.

(3) Izvajalec je dol0an spremljati zadovoljstvo uporabnikov z izvajanjem storitve in u inkovitost storitve, za kar lahko zbira izjave uporabnikov, izvaja ankete ali kako druga e bele0i pokazatelje in to predstavi v letnem poro ilu o izvajanju storitve.

Pot ugovora

26. len

(1) V skladu s 94. in 95. lenom Zakona o socialnem varstvu lahko uporabnik, e ni zadovoljen s posamezno storitvijo zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vlo0i ugovor pri svetu socialno varstvenega zavoda, zoper opravljeno storitev zasebnika pa na Socialno zbornico Slovenije.

(2) Ugovor je potrebno vlo0iti v roku osem dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja.

(3) Svet socialno varstvenega zavoda oziroma Socialna zbornica Slovenije preizkusi ugovor, dolo i, kaj naj se ukrene, ter o tem obvesti uporabnika, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

Prito0beni poti

27. len

(1) e z uporabnikom/upravi encem ni mo0no skleniti dogovora ali razvezati dogovora sporazumno, izvajalec skladno s 96. lenom Zakona o socialnem varstvu o zadevi odlo i po dolo bah Zakona o sploznem upravnem postopku. O prito0bah zoper izdane akte izvajalca storitve pomo na domu kot socialna oskrba na domu odlo a skladno z 89. lenom Zakona o socialnem varstvu ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

(2) Uporabnik/upravi enec in izvajalec si bosta prizadevala morebitne spore rezevati po sporazumni poti, v primeru, da sporazum ne bo mo0en, pa bosta spore rezevala pred krajevno pristojnim sodiz em.

Pravica do predloga za in0pekcijski nadzor

28. len

V skladu s 102. lenom Zakona o socialnem varstvu ima uporabnik storitve ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaz enec pravico predlagati in0pekcijski nadzor nad delom izvajalca storitve pomo dru0ini na domu kot socialna oskrba na domu. Predlog posreduje Socialni in0pekciji na naslov: Ministrstvo za delo, dru0ino in socialne zadeve, In0pektorat Republike Slovenije za delo, Socialna in0pekcija, Parmova 33, 1000 Ljubljana.

ZBIRANJE IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV UPORABNIKOV STORITVE

25. len

(1) Izvajalec zbira in hrani osebne podatke o uporabnikih v zvezi z izvajanjem socialno varstvene storitve skladno s 110., 111., 112., 113. in 113. a lenom Zakona o socialnem varstvu in zagotavlja varstvo osebnih podatkov po 109. lenu Zakona o socialnem varstvu.

(2) V primeru, da upravi enec ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec meni, da je izvajalec kršil varovanje osebnih podatkov, lahko o tem obvesti Urad informacijske pooblaščenke na naslov: Informacijski pooblaščenec, Voznjakova 1, 1001 Ljubljana.

PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

26. len

Ta pravilnik začne veljati sedmi dan po tem, ko ga sprejme Svet izvajalca

Številka: 041-2/2011

Datum: 23.2.2011

Predsednik/-ca Sveta zavoda
Inge Praznikar

Priloga:

1. Obrazec PROŠNJA ZA IZVAJANJE STORITVE POMOČI NA DOMU V OBLIKI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU