

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 - uradno prečiščeno besedilo, 23/07-popr., 41/07-popr., 114/06 - ZUTPG), 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10), ----- člena Statuta -----, je Svet zavoda ----- na ----- redni seji, dne ----- sprejel

PRAVILNIK O POSTOPKIH PRI UVELJAVLJANJU, IZVAJANJU IN PREKINITVI STORITVE POMOČ DRUŽINI NA DOMU V OBLIKI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU V

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

(1) Ta pravilnik določa postopek za uveljavljanje, izvajanje in prekinitve storitve pomoči družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu (v nadaljnjem besedilu: storitev), ki jo izvaja ----- (v nadaljnjem besedilu: izvajalec).

(2) Socialna oskrba na domu je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni pa se ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanj nimajo možnosti. Gre za različne oblike organizirane praktične pomoči in opravil, s katerimi se upravičenec vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

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

– pomoč pri temeljnih dnevni opravilih, kamor sodijo naslednja opravila: pomoč pri oblačenju in slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov;

– gospodinjsko pomoč, kamor sodijo naslednja opravila: prinašanja enega pripravljenega obroka ali nabava živil in priprava enega obroka hrane, pomivanje uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora;

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

Upravičenec je upravičen do pomoči na domu, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil iz prejšnjega odstavka.

(4) V pravilniku uporabljeni izrazi v moškem spolu so uporabljeni kot nevtralni za moške in ženske.

2. člen

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

3. člen

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. členu tega pravilnika,
- zavezanec je pravna ali fizična oseba, ki je v skladu z Uredbo o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialno varstvenih storitev dolžna prispevati k plačilu storitve v primeru, kadar upravičenec nima dovolj lastnih sredstev,
- plačnik storitve je občina, 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 ključne člane okolja in uvodno srečanje, vodi storitev, koordinira izvajalce in njihovo usmerjanje, sodeluje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev.

4. člen

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, če vrsta in stopnja njihove invalidnosti omogočata občasno 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. člen

(1) Izvajalci storitve:

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

(2) Izvajalci so se dolžni stalno izpopolnjevati in usposablјati za svoje delo v skladu s predpisanim standardom storitve.

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

POSTOPEK VKLJUČITVE V STORITEV

6. člen

(1) Prošnjo za uveljavljanje storitve vloži upravičenec, 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 prošnja za uveljavljanje storitve ustno, jo vodja/koordinator zapiše, upravičenec, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pa jo podpiše pred sklenitvijo dogovora.

7. člen

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

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

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

8. člen

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

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

(3) Izvajalec je dolžan upravičencu ali njegovemu zakonitemu zastopniku ali pooblaščencu na njegovo zahtevo dati podatek o uvrstitvi na seznam iz 2. odstavka tega člena in mu pojasniti v kakšnem časovnem obdobju lahko pričakuje začetek izvajanja storitve.

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

9. člen

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

- nujnost potrebe po pomoči pri temeljnih dnevni opravilih,
- zdravstveno stanje upravičenca,
- nujnost dopolnitve socialne mreže za varstvo in oskrbo.

(2) Prednost vključevanja upravičencev se določa glede na morebitna priporočila pristojnih služb (npr. osebnega zdravnika upravičenca, center za socialno delo, bolnišnica, patronažna služba in drugi).

(3) V primerih, ko vodja/koordinator oceni, da iz kakršnega-koli razloga sam težko presodi o prednostni vključitvi predlaga timsko obravnavo.

IZVAJANJE STORITVE

10. člen

(1) Storitve se prične na prošnjo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca in vsebuje dva dela.

(2) Prvi del predstavlja ugotavljanje upravičenosti do storitve, pripravo in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja ter izvedbo uvodnih srečanj med izvajalcem neposredne oskrbe in upravičencem ali družino.

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

11. člen

(1) Uvodno srečanje se opravi na naslovu dejanskega izvajanja storitve. Izvajanje storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca in sicer z izdelavo osebnega načrta, ki je sestavni del dogovora.

(2) Hkrati je na tem srečanju vodja/koordinator dolžan upravičenca seznaniti z vsebino bistvenih določb tega pravilnika, z načinom evidentiranja storitev, s ceno storitve ter potmi sodelovanja uporabnika pri izvajanju storitve.

(3) Ob sklepanju dogovora se upravičenec in vodja/koordinator storitve dogovorita tudi o načinu plačila storitve.

(4) V primeru, da bo namesto upravičenca storitev delno ali v celoti plačeval kdo drug, se ta glede na sklenjen dogovor za plačilo zaveže s podpisom izjave (do) plačnika.

(5) V primeru, da upravičenec in njegovi zavezanci ne zmorejo v celoti plačevati storitve, izvajalec upravičenca napoti na vložitev vloge za uveljavljanje pravice do oprostitve plačila socialno varstvenih storitev pri pristojnem centru za socialno delo, v skladu s predpisi, ki urejajo to področje.

(6) S podpisom dogovora o vsebini, obsegu, trajanju, načinu opravljanja storitve in medsebojnih obveznostih in pravicah upravičenca in izvajalca, je postopek vključitve v storitev zaključen.

12. člen

- (1) Upravičenec je pred začetkom izvajanja neposredne oskrbe dolžan izvajalcu podati:
- soglasje k načinu evidentiranja opravljene storitve izvajalca, ki je sestavni del dogovora,
 - v primeru uporabe ključev stanovanja, soglasje za uporabo ključev stanovanja ali vhodnih vrat, izključno za izvajanje storitev v stanovanju, in sicer iz objektivnih razlogov,

- izjavo o načinu plačevanja storitve.

(2) V primeru, da upravičenec ne poda podatkov, soglasij in izjave iz prvega odstavka tega člena to šteje, da niso izpolnjeni pogoji za začetek izvajanja neposredne oskrbe na domu upravičenca.

(3) Če uporabnik oziroma zavezanec za plačilo ne poravna svojih obveznosti v roku za plačilo določenem v računu, se mu izda prvi opomin. V kolikor v roku določenim s prvim opominom ne poravna svojih obveznosti, se mu izda še drugi opomin. Če svojih obveznosti ne poravna niti v roku določenim z drugim opominom, se mu vroči še tretji opomin pred odpovedjo, v katerem se mu določi enomesečni odpovedni rok, ki začne teči z vročitvijo tretjega opomina uporabniku oziroma plačniku storitve.

Izvajanje neposredne oskrbe na domu

13. člen

(1) Neposredna oskrba na domu upravičenca se izvaja po vsebinah opravil, obsegu in trajanju, kot je opredeljeno v pisnem dogovoru o izvajanju storitve in se beleži s prisotnostjo socialnega oskrbovalca na domu upravičenca telekomunikacijsko in/ali v pisni obliki dnevnikov.

(2) Socialnega oskrbovalca za upravičenca predlaga izvajalec. V posebnih primerih lahko upravičenec poda izvajalcu predlog za zamenjavo socialnega oskrbovalca, o tem pa odloča izvajalec in pri tem upošteva vzrok predloga za zamenjavo in možnosti zamenjave glede na lastno kadrovsko strukturo in organizacijo dela.

(3) Storitve se začne izvajati z dnem, ki je določen v dogovoru.

(4) 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 največ 20 ur tedensko na posameznega uporabnika storitve.

(5) V primeru, ko zaradi potreb upravičenca storitev izvajata dva socialna oskrbovalca, se lahko število ur mesečno poveča za največ eno tretjino, ob tem pa se računa efektivni čas prisotnosti obeh oskrbovalk.

(6) Pri dogovarjanju z upravičenci o dnevno terminskem izvajanju storitve imajo za jutranje in večerne termine prednost uporabniki, ki potrebujejo oskrbo za temeljna življenjska opravila.

14. člen

(1) Upravičenec v dogovoru z izvajalcem v okviru svojih možnosti prilagodi prostore, v katerih se izvaja storitev.

(2) Upravičenec je dolžan zagotoviti ustrezne tehnične pripomočke: bolniška postelja, trapez, dvigalo za transfer, invalidski voziček ipd., za nemoteno in lažje izvajanje storitve še pred začetkom izvajanja storitve oziroma najpozneje v roku 30 dni od pričetka izvajanja storitve. V kolikor nastopi potreba po dodatnih tehničnih pripomočkih v času izvajanja storitve, pa je upravičenec dolžan le te zagotoviti v roku 30 dni. Če upravičenec zgoraj navedenih pripomočkov 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 upravičenec domače živali, se v dogovoru z izvajalcem obveže, da bo v času prihoda in odhoda izvajalca storitve ter v času izvajanja storitve, na ustrezen način

poskrbel, da domače živali ne bodo ogrožale izvajalcev storitve ali ovirale izvajanje neposredne oskrbe na domu.

15. člen

(1) Spremembe ali dopolnitve že sklenjenega dogovora in/ali osebnega načrta lahko predlagata izvajalec storitve, upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec.

(2) V primeru spremenjenih okoliščin, ki narekujejo spremembo dogovora in/ali osebnega načrta, si izvajalec prizadeva spremembe dogovoriti z upravičencem, sporazumno in jih opredeliti v aneksu k dogovoru in/ali dodatku k osebnemu načrtu, kar je sestavni del dogovora.

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

- na strani upravičenca: spremembe v potrebah, začasen 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. člen

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

17. člen

Upravičenec s sklenitvijo dogovora dovoljuje izvajalcu v primeru posebnih okoliščin nujno ukrepanje, ki lahko vključuje:

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

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

18. člen

(1) Izvajalec se zavezuje, da bo upravičencu zagotavljal v dogovoru in osebnem načrtu 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 čim zgodnejšem času dneva, ko so takšne okoliščine nastopile.

(3) V primeru nepredvidenih okoliščin lahko upravičenec 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 upravičenca na ta dan,
- v primeru odpovedi storitve za naslednji dan, izvajalec zaračuna celotno vrednost storitve (100%) storitve, ki bi jo opravil za upravičenca,

- v primeru višje sile (bolnica, urgencia) izvajalec zaračuna celotno vrednost storitve (100%), ki bi jo opravil za upravičenca, če ta ne sporoči odpoved storitve.

19. člen

(1) V primeru, da upravičenec želi začasno prekiniti izvajanje storitve zaradi zdravljenja, rehabilitacije ali oddiha ali pomoči sorodnika na začasnem obisku pri uporabniku in želi po prekinitvi ohraniti oskrbo v nespremenjenih vsebinah, obsegu in časovnih terminih, kot je opredeljeno v dogovoru, lahko sklene z izvajalcem dodatek k dogovoru o začasni prekinitvi.

(2) Uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec morata o začasni prekinitvi obvestiti izvajalca najmanj 5 dni pred načrtovano odpovedjo oskrbe.

(3) Če prekinitev storitve traja več kot en mesec mora vodja/koordinator ponovno preveriti potrebe upravičenca po storitvi in z njim skleniti dodatek k dogovoru in/ali osebemu načrtu.

Prenehanje izvajanja storitve

20. člen

(1) Upravičenec storitve, njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec lahko odstopi od dogovora kadarkoli na lastno željo. Odstop od dogovora lahko posreduje v obliki prošnje po pošti na naslov izvajalca ali prošnjo poda ustno vodji/koordinatorju.

(2) Izvajalec lahko odstopi od dogovora oziroma prekine izvajanje neposredne oskrbe zaradi neizpolnjevanja obveznosti s strani upravičenca po 12. in 14. členu tega pravilnika, zaradi hujših kršitev dogovora iz 21. člena tega pravilnika in v primeru prenehanja dejavnosti izvajalca.

21. člen

(1) Za hujše kršitve dogovora se štejejo zlasti:

- grob in žaljiv odnos upravičenca, svojca ali osebe, ki živi z upravičencem do izvajalcev storitve in nagovarjanje k opravljanju opravil, ki niso predmet sklenjenega dogovora,
- nasilno vedenje: verbalno vznemirjanje, spolno nadlegovanje, fizični napad na vodjo/koordinatorja ali socialnega oskrbovalca s strani upravičenca, svojca ali osebe, ki živi z upravičencem,
- namerno uničevanje pripomočkov in dnevnikov oskrbe,
- resna ogroženost, ki ovira izvajanje storitve ali napad domače živali na vodjo/koordinatorja ali socialnega oskrbovalca,
- neopravičeno neplačilo storitve po 12. členu tega pravilnika.

(2) Ob ugotovitvi hujših kršitev je izvajalec dolžan z upravičencem ali njegovim zakonitim zastopnikom ali pooblaščenecem, ter svojcem ali osebo s katero živi upravičenec opraviti razgovor z namenom, da se dejanja ne ponavljajo.

(3) V kolikor se kljub razgovoru hujše kršitve ponovijo, izvajalec lahko s sklepom direktorja takoj preneha z izvajanjem storitve. Ob vročitvi sklepa izvajalec upravičenca, njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca pisno informira o možnostih za pridobitev pomoči drugih izvajalcev iz njegovega okolja. O tem izvajalec obvesti pristojni center za socialno delo.

22. člen

(1) V primeru, da storitev preneha iz osebnih razlogov upravičenca ali zato, ker upravičenec storitve iz objektivnih razlogov več ne potrebuje, izvajalec z upravičencem ali njegovim zakonitim zastopnikom ali pooblaščenecem razveže dogovor s sporazumno razvezo dogovora.

(2) V primeru, da storitev preneha zaradi neizpolnjevanja obveznosti in kršitev dogovora s strani uporabnika po 20. členu tega pravilnika, izvajalec obvesti upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca o ugotovljeni situaciji in predloži način rešitve situacije in čas prenehanja storitve po sporazumni poti. V kolikor upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pri reševanju situacije ne sodeluje, izvajalec prekine storitev z izdajo sklepa. O uvedbi postopka za prenehanje storitve pri upravičencu, ki je pod skrbništvom, je izvajalec dolžan obvestiti skrbnika in pristojni center za socialno delo.

(3) V primeru smrti upravičenca izvajalec preneha storitev z uradnim zaznamkom v osebem načrtu upravičenca.

23. člen

V primeru, da upravičenec umre pred prihodom socialnega oskrbovalca ali v času izvajanja storitve, vodja/koordinator o smrti obvesti kontaktno osebo in pokliče pristojne službe.

24. člen

(1) V primeru, da izvajalec hrani ključ/e upravičenca, jih ob prenehanju izvajanja storitve vrne upravičencu oziroma osebi, ki je v osebem načrtu navedena kot prevzemnik ključev.

(2) V primeru, da osebe, navedene v točki (1) tega člena niso prevzele ključev v roku treh mesecev po prenehanju storitve, jih izvajalec uniči.

POTI SODELOVANJA UPRAVIČENCA PRI IZVAJANJU STORITVE

Poti pripomb, predlogov in ugotavljanja zadovoljstva upravičencev z izvajanjem storitve ter učinkovitosti storitve

25. člen

(1) Upravičenec oziroma njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec aktivno sodelujeta s svojimi pripombami in predlogi že v sklepanju dogovora in izdelavi osebnega načrta, za izvajanje neposredne oskrbe pa lahko upravičenec posreduje svoje pripombe in predloge v pisni ali ustni obliki izvajalcu storitve v delovnem času izvajalca.

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

(3) V kolikor upravičenec oziroma njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec ni zadovoljen z odgovorom, lahko svoje nestrinjanje pisno posreduje direktorju izvajalca. Direktor izvajalca je dolžan v roku 8 dni pisno obvestiti upravičenca oziroma njegovega zakonitega zastopnika ali

pooblaščenca ter navesti razloge za upoštevanje oziroma neupoštevanje njegovih predlogov in pripomb.

(3) Izvajalec je dolžan spremljati zadovoljstvo upravičencev z izvajanjem storitve in učinkovitost storitve, za kar lahko zbira izjave uporabnikov, izvaja ankete ali kako drugače beleži pokazatelje in to predstavi v letnem poročilu o izvajanju storitve.

Pot ugovora

26. člen

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

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

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

Pritožbeni poti

27. člen

(1) Če z upravičencem ni možno skleniti dogovora ali razvezati dogovora sporazumno, izvajalec skladno s 96. členom Zakona o socialnem varstvu o zadevi odloči po določbah Zakona o splošnem upravnem postopku. O pritožbah zoper izdane akte izvajalca storitve pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu odloča skladno z 89. členom Zakona o socialnem varstvu ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

(2) Upravičenec in izvajalec si bosta prizadevala morebitne spore reševati po sporazumni poti, v primeru, da sporazum ne bo možen, pa bosta spore reševala pred krajevno pristojnim sodiščem.

Pravica do predloga za inšpekcijski nadzor

28. člen

V skladu s 102. členom Zakona o socialnem varstvu ima uporabnik storitve ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pravico predlagati inšpekcijski nadzor nad delom izvajalca storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Predlog posreduje Socialni inšpekciji na naslov: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Verovškova ulica 64A, 1000 Ljubljana.

ZBIRANJE IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV UPORABNIKOV STORITVE

25. člen

(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 členom Zakona o socialnem varstvu in zagotavlja varstvo osebnih podatkov po 109. členu Zakona o socialnem varstvu.

(2) V primeru, da upravičenec 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, Zaloška cesta 59, 1000 Ljubljana.

PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

26. člen

Z dnem uveljavitve tega Pravilnika se preneha uporabljati Pravilnik o izvajanju storitve pomoč družini na domu v _____, ki ga je sprejel Svet izvajalca dne _____.

27. člen

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

Številka:

Datum:

Predsednik/-ca Sveta zavoda

Priloga:

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