

Na podlagi g) odstavka 1. točke prvega odstavka 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/2010) in 20. člena Statuta Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana, je Svet Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana na 3. redni seji, dne 28. 2. 2011 sprejel

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

SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

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

(2) Storitve 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. Z različnimi oblikami organizirane praktične pomoči in opravil se upravičencem 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 ali 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.

(4) Upravičenec je upravičen do storitve, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil iz prejšnjega odstavka.

2. člen

Uveljavljanje, 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 storitev, kot ga določata Zakon o socialnem varstvu in Pravilnik o standardih in normativih za izvajanje socialnovarstvenih storitev, ki so navedeni v 4. členu tega pravilnika;
- uporabnik je upravičenec, vključen v storitev;

- zavezanec je pravna ali fizična oseba, ki jo Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialno varstvenih storitev (v nadaljevanju: uredba) določa kot zavezanca;
- plačnik storitve je tisti, ki se s podpisom izjave zaveže k plačilu storitve, pa ni zavezanec po uredbi za določanje oprostitev, je pa dolžan prispevati k plačilu storitve;
- socialni oskrbovalec je oseba, ki neposredno izvaja storitev pomoči družini na domu v obliki socialne oskrbe;
- vodja oziroma koordinator je strokovni delavec, ki v skladu s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev opravi strokovni del storitve, vodi postopek vključitve v storitev in koordinira samo izvajanje storitve ter vodi postopek prekinitve storitve.

4. člen

Upravičenci do storitve so:

- osebe stare nad 65 let, ki so zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, nesposobne za 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 oskrbo na domu;
- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij;
- kronično bolne 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 bolan otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko ali najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.

SKUPNE DOLOČBE O POSTOPKU

5. člen

(1) Prošnjo za storitev poda upravičenec osebno, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec, in sicer:

- ustno,
- pisno,
- preko elektronskega medija.

(2) V primeru, ko je podana prošnja za koriščenje storitve ustno, jo vodja oziroma koordinator zapiše, upravičenec, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pa jo podpiše pred pričetkom izvajanja storitve.

POSTOPEK UVELJAVLJANJA PRAVICE DO STORITVE

6. člen

(1) Na podlagi prošnje za storitev vodja oziroma koordinator prične postopek na domu upravičenca, v katerem ugotavlja:

- upravičenost do storitve po 4. členu tega pravilnika,
- če upravičenec potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil navedenih v 1. členu tega pravilnika,
- ali mu preostale psihofizične sposobnosti omogočajo, da z občasno organizirano pomočjo drugega ohranja zadovoljivo duševno in telesno počutje in lahko funkcionira v znanem bivalnem okolju,
- stalno bivališče upravičenca,
- bivalne in druge pogoje za izvajanje storitve.

(2) V primeru, da takojšnja vključitev v izvajanje storitve ni mogoča, se upravičenec uvrsti na seznam bodočih uporabnikov storitve.

(3) Izvajalec vodi seznam upravičencev, ki želijo koristiti storitev, v katerem je poleg imena upravičenca naveden tudi vrstni red podane vloge, predvidene vsebine in obseg storitve ter ime zakonitega zastopnika ali pooblaščenca.

(4) Izvajalec je dolžan upravičencu ali njegovemu zakonitemu zastopniku ali pooblaščenca na njegovo zahtevo dati podatke uvrstitve na seznamu iz 3. odstavka tega člena.

7. člen

(1) Ob sprostitvi termina za izvajanje storitve vodja oziroma koordinator o tem obvesti upravičenca s seznama iz 3. točke 6. člena tega pravilnika ter se z njim dogovori za razgovor.

(2) V primerih, ko vodja oziroma koordinator oceni, da iz kakršnegakoli razloga sam težko presodi o prednostni vključitvi upravičenca, skliče strokovni tim v sestavi: vodja, koordinator in zunanji strokovni delavec pristojnih služb zdravstvene ali socialne stroke. Pri izboru vključitve novega uporabnika v storitev upošteva izvajalec poleg vrstnega reda prošnje tudi kriterije za prednostno vključitev, ki so opredeljeni v navodilu za delo strokovnega tima za prednostno obravnavo vključitve upravičenca. Strokovni tim o svojem delu vodi zapisnike.

8. člen

(1) Uvodno srečanje se opravi na naslovu dejanskega izvajanja storitve. Izvajanje storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca, izdelava se osebni načrt pomoči, ki je sestavni del dogovora.

(2) Hkrati je na tem srečanju vodja oziroma koordinator dolžan upravičenca seznaniti z vsebino bistvenih določb tega pravilnika npr.: z načinom evidentiranja storitve, s ceno storitve, z načinom sodelovanja pri izvajanju storitve ter z drugimi, za upravičenca in za izvajanje storitve pomembnimi informacijami.

(3) Ob sklepanju dogovora se upravičenec in vodja oziroma koordinator dogovorita tudi o načinu plačila storitve. V primeru, ko bo namesto upravičenca storitev delno ali v celoti plačeval kdo drug, se le-ta za plačilo zaveže v dogovoru s podpisom izjave (do)plačnika, solidarnega plačnika in dolžnika, ki je sestavni del dogovora.

(4) V primeru, da upravičenec in njegovi zavezanci ne zmorejo v celoti plačevati storitve, izvajalec upravičenca napoti na vložitev zahteve za oprostitev pri plačilu socialnovarstvene storitve pri pristojnem centru za socialno delo, v skladu s predpisi, ki urejajo to področje.

(5) S podpisom dogovora o vsebini, obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve je postopek vključitve v storitev zaključen.

9. člen

(1) Uporabnik pred začetkom izvajanja storitve vodji oziroma koordinatorju poda:

- soglasje k načinu evidentiranja opravljene storitve izvajalca;
- podatke o ključnih oziroma kontaktnih osebah, ki jih izvajalec lahko kontaktira v nujnih primerih;
- soglasje za uporabo ključev stanovanja ali vhodnih vrat, izključno za izvajanje storitev, ko je iz objektivnih razlogov to potrebno.

(2) Upravičenec zagotovi pred začetkom izvajanja storitve, oziroma najkasneje v roku 15 dni od začetka izvajanja storitve, ustrezne tehnične pripomočke, predmete ali dele pohištva in drugo

prilagojeno opremo in sredstva, ki so potrebna za izvajanje storitve, in sicer: bolniško posteljo, trapez, osebno dvigalo za transfer, invalidski voziček, ipd., ki so nujno potrebni za nemoteno ter varno in zdravju neškodljivo izvajanje neposredne socialne oskrbe tako socialnih oskrbovalcev kot uporabnikov storitve.

(3) V kolikor pride tekom izvajanja storitve do spremenjenih okoliščin izvajanja in nastane potreba po dodatnih tehničnih pripomočkih, jih je uporabnik dolžan zagotoviti v roku 15 dni.

(4) V primeru, da zgoraj navedeni pripomočki niso zagotovljeni, izvajalec uporabnika pisno pozove, da to uredi.

IZVAJANJE STORITVE

10. člen

- (1) Izvajalec mora zagotavljati varno in zdravju neškodljivo izvajanje neposredne socialne oskrbe tako socialnega oskrbovalca kot uporabnika v skladu s pravili stroke.
- (2) Neposredno izvajanje storitve na domu uporabnika se začne izvajati z dnem, ki je določen v dogovoru, po dogovorjenih vsebinah, v dogovorjenem obsegu in trajanju.
- (3) Neposredno izvajanje storitve na domu uporabnika se lahko izvaja vse dni v tednu, in sicer največ do 20 ur tedensko.
- (4) V primeru, ko zaradi potreb uporabnika storitev izvajata dva socialna oskrbovalca, se lahko število ur mesečno poveča za največ eno tretjino.
- (5) Pri dogovarjanju o dnevno terminskem izvajanju storitve imajo v jutranjih in večernih terminih prednost uporabniki, ki potrebujejo pomoč pri temeljnih dnevni opravilih.
- (6) Čas posameznega obiska ni krajši od 30 minut, kar je tudi najkrajša obračunska enota.

11. člen

- (1) Uporabnik ali njegov pooblaščenec ali zakoniti zastopnik je dolžan vodjo oziroma koordinatorja seznanjati o spremembah zdravstvenega stanja ali nalezljivih boleznih, ki bi lahko predstavljale nevarnost za socialnega oskrbovalca in druge upravičence storitve.
- (2) Uporabnik dovoljuje izvajalcu, da v primeru potrebe nujno ukrepa, kar lahko vključuje tudi napotitev interventnih služb (reševalci, gasilci, policija). V tem primeru se uporabnik odpoveduje povračilu stroškom škode in vsem zahtevkom, ki bi lahko sledili takšni intervenciji, vključno z zahtevkom zaradi motenja posesti.

12. člen

- (1) Izvajalec se zavezuje, da bo uporabniku zagotavljal v osebni načrtu dogovorjeno storitev, v dogovorjenih terminih in obsegu. Socialne oskrbovalce za izvajanje storitev določi in razporedi izvajalec.
- (2) Vsi zaposleni pri izvajalcu so se v odnosu do uporabnika dolžni ravnati po načelih Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu.
- (3) V primeru nepredvidenega izpada kadra si izvajalec pridržuje pravico do spremembe v osebni načrtu določenega termina izvajanja storitve, o čemer izvajalec uporabnika čimprej obvesti.

(4) O drugih primerih neizvedenih storitev je uporabnik dolžan nemudoma obvestiti izvajalca, ki mu mora storitev zagotoviti čimprej oz. takoj, ko je to objektivno mogoče. V primeru, da izvajalec kljub obvestilu ne opravi dogovorjene storitve in uporabniku to pomoč zagotovi drug izvajalec, je vrednost opravljene storitve, na podlagi računa, dolžan kriti izvajalec.

(5) Uporabnik lahko dogovorjeno storitev odpove v času uradnih ur izvajalca: osebno, telefonsko, pisno ali preko elektronske pošte.

(6) Izvajalec uporabniku zaračuna odpovedano storitev v celoti, kot da bi bila za uporabnika opravljena:

- v primeru, če je do odpovedi prišlo na dan izvedbe oziroma za naslednji dan,
- v primeru višje sile (bolnica, urgencia), ko je bila storitev odpovedana v času prihoda socialnega oskrbovalca na dom uporabnika

(7) Izvajalec ne zaračuna storitve v primerih višje sile, kadar je odpoved sporočena pred napovedanim obiskom socialnega oskrbovalca na dom uporabnika.

(8) V primeru, da uporabnik začasno ne potrebuje storitev: zaradi zdravljenja, rehabilitacije, oddiha ali pomoči sorodnika, plača rezervacijo; s čimer si zagotovi enak termin izvajanja storitve, ko jo ponovno potrebuje.

(9) V primeru, da se uporabnik ne odloči za plačilo rezervacije, izvajalec uporabniku zagotovi dogovorjen obseg in vsebino storitve, v prostem časovnem terminu.

(10) Uporabnik posreduje izjavo o rezervaciji najmanj 5 dni pred dnevom, ko storitve ne bo potreboval, vodji oziroma koordinatorju pisno, preko elektronske pošte ali osebno.

(11) Izvajalec zaračuna rezervacijo v višini 50% cene storitve, ki jo plača uporabnik. Rezervacija je možna največ do 30 dni.

13. člen

(1) Beleženje prisotnosti socialnih oskrbovalcev pri uporabniku je obvezno telekomunikacijsko in v pisni obliki.

(2) Praviloma se prijave in odjave prisotnosti socialnega oskrbovalca pri uporabniku opravijo preko stacionarnega telefona in dnevnika socialnega oskrbovalca, ki opravlja storitev. V primeru, da uporabnik ne poseduje ustreznega telefonskega aparata, ali telefonskega priključka nima, ali da se s takim načinom evidentiranja ne strinja, se za prijavo in odjavo prisotnosti socialnega oskrbovalca uporablja službeni mobilni telefon in dnevnik socialnega oskrbovalca, ki opravlja storitev.

14. člen

(1) Spremembe in dopolnitve že sklenjenega dogovora lahko predlagata tako uporabnik kot izvajalec storitve.

(2) V primeru spremenjenih okoliščin si izvajalec prizadeva, da z uporabnikom sklene spremembe k osebemu načrtu. Razlogi za spremembe osebnega načrta so: spremembe v potrebah upravičenca, spremembe v njegovi socialni mreži ter v organizacijskih in kadrovskih možnostih izvajalca.

(3) Sprememba k osebemu načrtu je sestavni del dogovora.

(4) Če uporabnik odkloni sklenitev spremembe k osebemu načrtu, se storitev izvaja v skladu s pravili stroke. Če so okoliščine takšne narave, da bi v primeru, če bi obstajale pred začetkom opravljanja storitve, pomenile, da se storitev ne bi začela opravljati, izvajalec prične postopek za prekinitev opravljanja storitve.

POSTOPEK PREKINITVE IZVAJANJA STORITVE

15. člen

(1) Uporabnik storitve ali njegov pooblaščenec ali zakoniti zastopnik lahko odstopi od dogovora. O odstopu poda pisno izjavo vodji oziroma koordinatorju na naslov: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, Ambrožev trg 7, Ljubljana. Odpovedni rok ne sme biti krajši od 3 (tri) dni.

PRENEHANJE IZVAJANJA STORITVE

16. člen

(1) Storitve preneha s sklenitvijo dodatka k dogovoru, ki ga skleneta izvajalec in uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ali z enostransko odpovedjo dogovora izvajalca oziroma uporabnika.

(2) Izvajalec lahko enostransko odpove storitve v primerih:

- neizpolnjevanja obveznosti iz dogovora s strani uporabnika,
- hujših kršitev dogovora s strani uporabnika,
- prenehanja razlogov za vključitev.

(3) V primeru razlogov za enostransko odpoved storitve s strani izvajalca skuša vodja oziroma koordinator z uporabnikom doseči sporazumno prenehanje dogovora. Če to ni mogoče, izvajalec pisno obvesti uporabnika o začetku postopka za odpoved dogovora o izvajanju storitve.

(4) O uvedbi postopka za odpoved dogovora o izvajanju storitve uporabniku, ki je pod skrbništvom, je vodja oziroma koordinator dolžan obvestiti skrbnika in pristojni center za socialno delo

(5) Postopek za izvedbo postopka za odpoved dogovora o izvajanju storitve izvede izvajalec na način, da pregleda razloge za odpoved ter določi način in čas prenehanja izvajanja storitve. O svojih ugotovitvah pisno obvesti uporabnika, ki mu posreduje obvestilo o razlogih za odpoved ter njenem načinu in času. Uporabnik oziroma oseba iz 3. odstavka tega člena lahko poda svoj ugovor v roku 7 dni. Če tega ne stori, ali če izvajalec ugotovi, da kljub pridobljenemu ugovoru še vedno smatra, da je treba z izvajanjem storitve prenehati, o odpovedi dogovora odloči in obvesti uporabnika oziroma osebo iz 3. odstavka tega člena. Odpovedni rok v tem primeru je najmanj 7 dni.

17. člen

(1) Za hujše kršitve dogovora se štejejo zlasti:

- grob in žaljiv odnos uporabnika ali svojca ali osebe, ki živi z uporabnikom do zaposlenih pri izvajalcu, z elementi: verbalnega vznemirjanja, žaljenja, groženj, spolnega nadlegovanja ter siljenja in nagovarjanja k delu in opravičilo, ki niso predmet sklenjenega dogovora o izvajanju storitve;
- nasilno vedenje: fizični napad na vodjo oziroma koordinatorja ali socialnega oskrbovalca s strani uporabnika, svojca ali osebe, ki živi z uporabnikom. Namerno uničevanje pripomočkov za oskrbo, dnevnikov socialnih oskrbovalcev in podobno;
- kršitve dogovora v delu, ki se veže na plačilo storitve,
- ogrožanje domače živali.

(2) Ob ugotovitvi hujših kršitev je vodja oziroma koordinator dolžan z uporabnikom oziroma z osebami iz prejšnjega odstavka opraviti razgovor z namenom, da se dejanja ne ponavljajo. V primeru, da razgovora ni možno opraviti, iz razlogov na strani upravičenca ali svojca upravičenca, lahko izvajalec, kadar gre za ogrožanje varnosti socialnega oskrbovalca, takoj odpove dogovor

brez odpovednega roka. Izvajalec o odpovedi naknadno pisno obvesti uporabnika in osebo iz 4. odstavka prejšnjega člena.

(3) V kolikor se kljub razgovoru hujše kršitve ponovijo, izvajalec postopa v skladu s prejšnjim odstavkom.

18. člen

(1) V primeru, da uporabnik umre pred prihodom socialnega oskrbovalca ali v času izvajanja storitve, neposredni izvajalec storitve o smrti obvesti osebo, navedeno v osebem načrtu in pokliče pristojne službe.

19. člen

(1) V primeru, da izvajalec hrani ključke uporabnika, jih ob prenehanju storitve vrne osebi, ki je v osebem načrtu navedena kot prevzemnik ključev.

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

SODELOVANJE UPORABNIKA PRI IZVAJANJU STORITVE

Podajanje pripomb in predlogov ter pravica do informacij in pojasnil

20. člen

(1) Uporabnik lahko svoje pripombe, vezane na izvajanje storitve, posreduje v pisni obliki vodji organizacijske enote (v nadaljevanju: OE) in sicer v roku 8 dni od dneva opravljene storitve, na katero podaja pripombe. Uporabnik svoje pripombe pošlje na naslov pristojne OE, katere naslov je naveden v zgibanki.

(2) Vodja OE je dolžan v roku osem (8) dni pisno odgovoriti uporabniku.

(3) V kolikor uporabnik ni zadovoljen z odgovorom oziroma rešitvijo, lahko svoje nestrinjanje pisno posreduje direktorju izvajalca.

(4) Direktor izvajalca je dolžan v roku osem (8) dni pisno obvestiti uporabnika ter navesti razloge za upoštevanje oziroma neupoštevanje njegovih predlogov oziroma pripomb.

Ugovor

21. člen

(1) V kolikor uporabnik ni zadovoljen z delom strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca oziroma z izvedbo storitve, lahko na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu poda ugovor pri Svetu Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana (v nadaljevanju: Svet izvajalca), Ambrožev trg 7, 1000 Ljubljana.

(2) Ugovor je potrebno vložiti v roku osem (8) dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja.

(3) Svet izvajalca preizkûsi ugovor, določi kaj naj se ukrene ter o tem obvesti uporabnika, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

Pritožba

22. člen

(1) V skladu z 89. členom Zakona o socialnem varstvu je zoper sklep Sveta izvajalca možna pritožba, ki se lahko vloži na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Kotnikova 5, Ljubljana.

(2) Uporabnik in izvajalec se bosta prizadevala za sporazumno rešitev vseh sporov, v nasprotnem primeru bosta spore reševala pred pristojnim sodiščem.

23. člen

Uporabnik ali njegov pooblaščenec ali zakoniti zastopnik lahko na osnovi 102. člena Zakona o socialnem varstvu poda pobudo ali predlog za inšpekcijski nadzor nad delom izvajalca storitve. Pobudo za inšpekcijski nadzor se naslovi na: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija, Parmova 33, 1000 Ljubljana.

PREHODNI IN KONČNI DOLOČBI

24. člen

Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in prekinitvi storitve Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana se začne uporabljati 45. dan od njegovega sprejema na seji Sveta Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana.

25. člen

Z uveljavitvijo tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in prekinitvi storitev Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana, ki ga je sprejel Svet izvajalca na 13. redni seji, dne 23. 4. 2008 in 6. korespondenčni seji, dne 28. 5. ter 29. 5. 2008.

Štev.: 80/11

Dne: 28.3.2011



Predsednica
Sveta Zavoda za oskrbo
na domu Ljubljana
Tamara Hainz