

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 - uradno prečiščeno besedilo, 23/07-popr., 41/07-popr.), 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19, 81/19 in 203/21), Uredbe o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 110/04, 124/04, 114/06 - ZUTPG, 62/10 - ZUPJS, 99/13 - ZUPJS-C in 42/15), je direktor, dne 30. 12. 2021 sprejel

**PRAVILNIK O POSTOPKIH PRI UVELJAVLJANJU, IZVAJANJU IN NAČINU PRENEHANJA  
IZVAJANJA STORITVE POMOČ DRUŽINI NA DOMU V OBLIKI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU  
V JAVNEM ZAVODU ZA ŠPORT, TURIZEM, KULTURO, MLADINO IN SOCIALNO VARSTEVEN  
STORITVE SOTOČJE MEDVODE**

**SPLOŠNE DOLOČBE**

**1. člen**

(1) Ta pravilnik določa postopek za uveljavljanje, izvajanje in prekinitev storitve pomoči družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu (v nadaljnjem besedilu: storitev), ki jo izvaja Javni zavod za šport, turizem, kulturo, mladino in socialno varstvene storitve Sotočje Medvode (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 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 dnevnih 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.

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

Izvajanje in prekinitev 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 opravilih 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 na domu,
- možnosti pomoči s strani drugih izvajalcev storitve in drugih služb.

(2) Prednost vključevanja upravičencev se določa glede na morebitna priporočila drugih pristojnih služb (npr. osebnega zdravnika upravičenca, centra za socialno delo, bolnišnice, patronažne službe in drugih).

(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 ter z načinom evidentiranja storitev, s ceno storitve in 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 upravičenec oziroma zavezanec za plačilo iz neopravičenih razlogov ne poravnava svojih obveznosti dva zaporedna meseca, se izvajanje neposredne oskrbe prekine s prvim dnevom naslednjega meseca.

## 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) Čas izvajanja storitve je izjemoma krajši od 60 minut (30 minut), kar je tudi najkrajša obračunska 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 največ 20 ur tedensko na posameznega upravičenca storitve.

(5) V primeru, ko zaradi potreb upravičenca storitve izvajata dva socialna oskrbovalca, se lahko število ur mesečno povečana za največ eno tretjino.

(6) Pri dogovarjanju z upravičenci o dnevno terminskem izvajanju storitve imajo za jutranje in večerne termine prednost upravičenci, 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., na podlagi naročilnice osebnega zdravnika ali specialista, 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 socialnega oskrbovalca 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.

(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 upravičenca (dodatna pomoč drugega izvajalca, daljša stalna prisotnost tretje osebe, ki ni v skupnem gospodinjstvu z upravičencem),
- na strani izvajalca: organizacijske, kadrovske in tehnične zmožnosti in spremembe pri izvajalcu,
- drugo.

V primeru, da uporabnik želi spremembo zaradi zmanjšanja obsega storitve, jo izvajalec zagotovi v roku 3 dni od dneva ko uporabnik sporoči spremembo, za kar uporabniku zaračuna storitev v prejšnjem obsegu.

## 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 upravičenca,
- 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.

## Prenehanje izvajanja storitve

### 19. člen

(1) V primeru, da upravičenec želi začasno prekiniti izvajanje storitve zaradi zdravljenja, rehabilitacije, oddiha ali pomoči sorodnika na začasnem obisku pri upravičencu in želi po prekinitvi ohraniti oskrbo v nespremenjenih vsebinah, obsegu in časovnih terminih, kot je opredeljeno v dogovoru, lahko sklene z izvajalcem aneks k dogovoru o začasni prekinitvi. Upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec morata o začasni prekinitvi obvestiti izvajalca najmanj 5 dni pred načrtovano odpovedjo oskrbe.

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

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

V primeru odpovedi do 48 ur pred začetkom izvedbe storitve izvajalec zaračuna celotno vrednost storitve (100%), ki bi jo opravil za upravičenca na ta dan.

### 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. Odpovedni rok je 8 dni.

(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 pooblaščencom, ter svojem 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 pooblaščencom sporazumno razveže dogovor z razvezo dogovora.

(2) V primeru, da storitev preneha zaradi neizpolnjevanja obveznosti in kršitev dogovora s strani upravičenca 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.

## 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 UPORABNIKA PRI IZVAJANJU STORITVE

Poti pripomb, predlogov in ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov 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, upravičencu oziroma njegovemu zakonitemu zastopniku ali pooblaščenec pa 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 uporabnikov z izvajanjem storitve in učinkovitost storitve, za kar lahko zbira izjave upravičencev, izvaja ankete ali kako drugače beleži pokazatelje in to predstavi v letnem poročilu o izvajanju storitve.

## Pot ugovora

### 26. člen

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 vloži ugovor pri Svetu Javnega zavoda Sotočje Medvode, Ostrovrharjeva ulica 4, 1215 Medvode. Ugovor je potrebno vložiti v roku osmih dni od opravljene storitve, zoper katero ugovarja. Svet Zavoda preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene, ter o tem obvesti upravičenca, ki je ugovarjal, v roku 15 dni od prejema ugovora.

## Pritožbene poti

### 27. člen

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 na domu kot socialna oskrba na domu odloča skladno z 89. členom Zakona o

socialnem varstvu Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Štukljeva cesta 44, Ljubljana.

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 upravičenec storitve ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pravico podati pobudo ali zahtevo za inšpekcijski nadzor nad delom Javnega zavoda Sotočje Medvode, ki je izvajalec storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Pobudo ali zahtevo posreduje Socialni inšpekciji na naslov: Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat Republike Slovenije za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana. Zahteva ali pobuda se lahko vloži tudi na Zavodu Sotočje Medvode, Ostrovrharjeva ulica 4, 1215 Medvode, ki jo je dolžan nemudoma posredovati Socialni inšpekciji.

## Kršitev kodeksa etičnih načel

### 29. člen

Kadar menite, da ravnanje strokovnih delavcev in izvajalk oskrbe ni bilo etično, lahko predlagate Socialni zbornici Slovenije, da oceni morebitno kršitev Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu na naslov: Socialna zbornica Slovenija, Ukmarjeva ulica 2, 1000 Ljubljana.

## ZBIRANJE IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV UPORABNIKOV STORITVE

### 30. člen

(1) Izvajalec zbira in hrani osebne podatke o upravičencih 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, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana.

### 31. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po tem, ko ga sprejme direktor zavoda, uporablja se pa s 1. 1. 2022.

Datum: 30. 12. 2021  
Številka: P1.166.1.21

žig



Aleš Kalan,  
direktor

Vročiti:

- arhiv, tu,