

Na podlagi 20. člena Statuta Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana št. 139/14 z dne 14. 5. 2014 in št. 5252-4280/22 z dne 22. 12. 2022 in v skladu s Pravilnikom 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, 203/21, 54/22 in 159/22) ter smiselni uporabi Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Uradni list RS, št. 38/04, 23/06, 42/07 in 4/14) je Svet Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana na 6. redni seji, dne 15. 2. 2024 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**

#### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

##### **1. člen**

(področje urejanja in storitve)

- (1) Ta pravilnik določa postopke 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: zavod).
- (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 zanje 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 dnevnih 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: prinašanje 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.
- (5) V pravilniku uporabljeni izrazi v moški spolni slovnični obliki so uporabljeni kot nevtralni za moške in ženske.

##### **2. člen**

(podlaga za izvajanje storitve)

- (1) Uveljavljanje, izvajanje in prekinitve izvajanja storitve se uredi z dogovorom o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe (v nadaljnjem besedilu: dogovor).

- (2) Izvajanje storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca, in sicer tako, da se izdelata osebni načrt za storitev socialne oskrbe (v nadaljnjem besedilu: osebni načrt), ki je sestavni del dogovora. Osebni načrt se lahko na predlog ene ali druge stranke sporazumno spremeni.

### 3. člen

(pomen izrazov)

Posamezni izrazi imajo v tem pravilniku naslednji pomen:

- **upravičenec** je oseba, ki je upravičena do socialnovarstvenih storitev v skladu z Zakonom o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19, 189/20 – ZFRO, 196/21 – ZDOsk, 82/23 in 84/23 – ZDOsk-1) in Pravilnikom o standardih in normativih za izvajanje socialnovarstvenih storitev in kot je navedeno v 4. členu tega pravilnika;
- **uporabnik** je upravičenec, vključen v storitev;
- **zavezanec za plačilo storitve** je pravna ali fizična oseba, ki jo Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev določa kot zavezanca;
- **plačnik storitve** je tisti, ki se s podpisom izjave zaveže k plačilu storitve, pa ni zavezanec po uredbi iz prejšnje alineje, je pa dolžan prispevati k plačilu storitve;
- **socialni oskrbovalec** je oseba, ki neposredno izvaja storitev pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe; v tem aktu se enako poimenovanje uporablja tudi za **gospodinjo oskrbovalko**, ki neposredno izvaja storitev pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe;
- **strokovni delavec** je vodja enote oziroma koordinator storitve, 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 izvajanja storitve;
- **laični delavec** je prostovoljec, udeleženec na praktičnem usposabljanju, udeleženec pri praktičnem pouku oziroma na študentski praksi, ki lahko sodeluje pri izvajanju posameznih opravil iz okvira neposredne ali drugega dela storitve, kot je opredeljen v 10. členu tega pravilnika, pod strokovnim vodstvom strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca zavoda (mentorja).

### 4. člen

(upravičenec)

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, ki ureja družbeno varstvo duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja in 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 in 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 razvoju ali težko ali najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.

### 5. člen

(termin in obseg izvajanja storitve)

- (1) Neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca se lahko izvaja vse dni v tednu, in sicer največ 20 ur tedensko.

- (2) Če zaradi potreb upravičenca storitev izvajata dva socialna oskrbovalca, se lahko število ur mesečno poveča za največ eno tretjino.
- (3) Pri dogovarjanju o terminih izvajanja storitve v jutranjih in večernih terminih ter ob vikendih in praznikih imajo prednost upravičenci, ki potrebujejo pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih.
- (4) Čas izvedbe storitve v okviru posameznega obiska (v nadaljnjem besedilu: obisk) lahko traja najmanj 30 minut, kar je najkrajša obračunska enota.
- (5) Kadar obisk pri upravičencu traja preko 30 minut, se vsako nadaljnje izvajanje storitve zaokrožuje na vsakih 15 minut, kar je v tem primeru obračunska enota.

## **6. člen** (izvajalci storitve)

- (1) Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči upravičencu, pri kateri v zavodu sodelujejo upravičenec oziroma uporabnik in njegovi ključni ali odgovorni družinski člani ter izvajalci storitve:
  - vodstvo zavoda: direktor in namestniki direktorja,
  - strokovni delavci zavoda: vodja enote in koordinator storitve,
  - strokovni sodelavci zavoda: socialni oskrbovalec kot neposredni izvajalec storitve,
  - laični delavci: prostovoljci, dijaki oziroma študenti na praksi.
- (2) Vodstvo zavoda organizira izvajanje dejavnosti zavoda na področju socialne oskrbe ter zagotavlja pogoje za izvedbo storitev, sklepa dogovore z upravičenci, organizira in vodi delo zavoda, sodeluje pri usklajevanju izvajanja storitve ter pri strokovnem nadzoru nad izvajanjem storitve zavoda, lahko pa tudi strokovno sodeluje pri izvajanju oziroma nadzoru nad izvajanjem posameznega opravila pri upravičencu.
- (3) Strokovni delavci zavoda v skladu z 69. členom Zakona o socialnem varstvu izvajajo prvi in drugi del storitve, kot sta opredeljena v 10. členu tega pravilnika, in v tem okviru zlasti naloge, ki obsegajo ugotavljanje upravičenosti do storitve in usklajevanje za oblikovanje osebnega načrta ter sklenitev dogovora, vodenje, organiziranje in koordiniranje izvajanja storitve, usklajevanje v času med izvajanjem storitve, strokovni nadzor nad izvajanjem storitve pri upravičencu ter v zvezi z zagotavljanjem ukrepov za varno in zdravo izvajanje dela ter opravlja druge naloge v skladu z normativi, tem pravilnikom in drugimi splošnimi akti zavoda.
- (4) Strokovni sodelavci zavoda v skladu s 70. členom Zakona o socialnem varstvu izvajajo drugi del storitve, kot je opredeljen v 10. členu tega pravilnika, in so v tem okviru neposredni izvajalci posameznih dogovorjenih opravil pri upravičencu na domu.
- (5) Laični delavci lahko sodelujejo pri izvajanju posameznih opravil iz okvira neposredne ali drugega dela storitve, kot je opredeljen v 10. členu tega pravilnika, pod strokovnim vodstvom strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca zavoda (mentorja).
- (6) Izvajalci storitve so se dolžni stalno izpopolnjevati in usposablјati za svoje delo v skladu s predpisanim standardom storitve.
- (7) Izvajalci storitve so dolžni v zvezi z izvajanjem dela v zavodu oziroma pri upravičencih spoštovati načela Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. Navedena načela jih zavezujejo med trajanjem delovnega razmerja oziroma drugega razmerja in tudi po prenehanju navedenega razmerja v zavodu.

## II. POSTOPEK UVELJAVLJANJA PRAVICE DO STORITVE IN POGOJI

### 7. člen

(prošnja za izvajanje storitve)

- (1) Prošnja za izvajanje storitve (v nadaljnjem besedilu: prošnja) vloži upravičenec osebno, preko zakonitega zastopnika ali pooblaščenca ali zavezanca za plačilo (v nadaljnjem besedilu: vlagatelj) na obrazcu, ki je priloga tega pravilnika. Vlagatelj mora prošnjo lastnoročno podpisati in predložiti osebni dokument upravičenca na vpogled, s katero dokazuje istovetnost upravičenca ter ustrezna druga potrebna dokazila, s katerimi dokazuje izpolnjevanje pogojev za upravičenca v skladu z zakonom in 4. členom tega pravilnika.
- (2) Če vloži prošnjo namesto upravičenca zakoniti zastopnik ali pooblaščenec mora poleg listin iz prejšnjega odstavka priložiti tudi overjeno kopijo dokumenta, ki izkazuje njegovo pooblastilo za zastopanje upravičenca oziroma drugo predpisano pooblastilo (odvetnik, notar). Na prošnji mora navesti tudi svoje osebno ime, svoj naslov in sorodstveno ali drugo razmerje.
- (3) Vlagatelj prošnjo skupaj z dokazili:
  - odda v prostorih izvajalca,
  - posreduje po pošti ali
  - posreduje elektronsko podpisano v skladu z določbami zakona, ki ureja elektronsko poslovanje in podpis.
- (4) Če je podana prošnja za izvajanje storitev v prostorih izvajalca ustno, strokovni delavec izpolni obrazec iz prvega odstavka tega člena, vlagatelj pa ga takoj podpiše ter predloži osebni dokument in listine iz prvega in drugega odstavka.
- (5) Če je podana prošnja za uveljavljanje storitve ustno po telefonu, strokovni delavec izpolni obrazec iz prvega odstavka tega člena, vlagatelj pa ga podpiše ter predloži dokazila pred sklenitvijo dogovora.
- (6) Če zavod prejme nepopolno prošnjo, pozove vlagatelja, da jo dopolni v roku 15 dni od prejema poziva za dopolnitev. Če vlagatelj v tem roku prošnje ne dopolni, zavod pisno obvesti uporabnika, da prošnje ni mogoče obravnavati, dokler ne bo vsebovala vseh podatkov in dokazil iz tega pravilnika.
- (7) Nepopolne prošnje iz prejšnjega odstavka vodi zavod ločeno v posebni evidenci, iz katere jih izbriše po poteku 60 dni od vložitve nepopolne prošnje.
- (8) Zavod vodi evidenco prispelih prošenj po vrstnem redu prispetja popolnih prošenj.

### 8. člen

(začetek postopka in vrstni red)

- (1) Postopek se začne, ko zavod prejme prošnjo za vključitev v storitev.
- (2) Postopek vodi strokovni delavec. V postopku ugotovi:
  - stalno bivališče upravičenca,
  - upravičenost do storitve,
  - izpolnjevanje pogojev za izvajanje storitve (bivalni, tehnični pogoji in drugi pogoji, socialna mreža upravičenca),
  - potrebo po vsaj dveh opravih iz različnih sklopov opravil oskrbe iz 1. člena tega pravilnika.
- (3) Če strokovni delavec ugotovi, da so izpolnjeni pogoji upravičenosti do vključitve v izvajanje storitve, upravičenca o tem obvesti. Če je možna takojšnja vključitev upravičenca, se strokovni delavec z vlagateljem prošnje oziroma upravičencem dogovori za uvodno srečanje, na katerem se ugotovijo pogoji za izvajanje storitve.

- (4) Če takojšnja vključitev v izvajanje storitve ni mogoča, strokovni delavec upravičenca uvrsti v vrstni red na seznam upravičencev do storitve (v nadaljnjem besedilu: evidenca prispelih prošenj).
- (5) Vlagatelj lahko prosi za prednostno vključitev v izvajanje storitev v skladu z 9. členom tega pravilnika, navede razloge in predloži ustrezne dokaze o zdravstveno – socialnem stanju upravičenca. Če strokovni delavec oceni, da iz kakršnegakoli razloga sam težko oceni utemeljenost prednostne vključitve upravičenca v storitev, skliče strokovni tim v sestavi: vodja, koordinator ter po potrebi drug ustrezen strokovni delavec zavoda. Strokovni tim o svojem delu vodi zapisnike.
- (6) Zavod vodi evidenco prispelih prošenj, v kateri je poleg osebnega imena upravičenca naveden tudi vrstni red uvrstitve v evidenco prispelih prošenj glede na datum prejete popolne prošnje za storitev, predvidena vrsta in obseg opravil ter osebno ime morebitnega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca upravičenca.
- (7) Upravičenec ali vlagatelj sta upravičena do podatkov o uvrstitvi v evidenco prispelih prošenj in do pojasnila v kakšnem okvirnem časovnem obdobju lahko upravičenec pričakuje začetek izvajanja storitve.
- (8) Ko ima zavod možnost vključitve v izvajanje storitve naslednjega upravičenca po vrstnem redu iz evidence ugotovljenih potreb, ga o tem nemudoma obvesti in izvede potrebne aktivnosti za sklenitev dogovora.

#### **9. člen**

(prednostna vključitev v storitev)

- (1) Zavod pri izboru vključitve novega upravičenca v izvajanje storitve poleg vrstnega reda v evidenci prispelih prošenj upošteva tudi naslednje kriterije za prednostno vključitev v izvajanje storitev, in sicer:
  - nujnost potrebe po pomoči pri temeljnih dnevni opravilih;
  - zdravstveno stanje upravičenca;
  - nujnost dopolnitve socialne mreže upravičenca za oskrbo na domu;
  - možnosti pomoči s strani drugih izvajalcev storitve in drugih služb.
- (2) Izpolnjevanje kriterija nujnosti potrebe po pomoči pri temeljnih dnevni opravilih oziroma zdravstveno stanje upravičenca se dokazuje z ustreznimi zdravniškimi ali drugimi ustreznimi listinami in tudi z morebitnimi priporočili drugih pristojnih služb (na primer centra za socialno delo, zdravnika, patronažne službe, bolnišnice in drugih).

#### **10. člen**

(aktivnosti za uveljavitev storitev)

- (1) Postopek za uveljavljanje storitve se začne na prošnjo upravičenca ali drugega vlagatelja in vsebuje dva dela.
- (2) Prvi del postopka 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:
  - vodenje storitve, koordinacijo izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev ter
  - neposredno izvajanje storitve na domu po dogovorjenih vsebinah, obsegu in trajanju.

## **11. člen**

(uvodno srečanje)

- (1) Če je mogoča vključitev v izvajanje storitve takoj, sicer pa ob sprostitvi termina za izvajanje storitve, vodja oziroma koordinator o tem obvesti upravičenca oziroma vlagatelja ter se z njim dogovori za razgovor in uvodno srečanje na naslovu upravičenca oziroma na kraju, kjer se bo izvajala storitev (v nadaljnjem besedilu: na domu upravičenca). Razgovor se izvede skupaj z upravičencem, če ta ni vlagatelj prošnje.
- (2) Ob upoštevanju posameznega primera se lahko organizira več uvodnih srečanj, in sicer v okviru strokovne priprave izvajanja storitve, ki zajema tudi analizo primera, pripravo dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja za sodelovanje pri zagotavljanju pomoči ter izvedbo uvodnega srečanja med predstavniki izvajalca storitve in upravičencem, kar traja v povprečju 8 ur na upravičenca oziroma do 12 ur na par.

## **12. člen**

(usklajevanje in priprava dogovora)

- (1) Strokovni delavec na uvodnem srečanju za potrebe ugoditve prošnji, priprave osebnega načrta in dogovora na domu upravičenca ugotavlja oziroma dogovori:
  - upravičenost do storitve po 4. členu tega pravilnika;
  - katera opravila želi in potrebuje upravičenec iz posameznega sklopa opravil iz 1. člena tega pravilnika glede na njegove osebne okoliščine in okolje, v katerem živi upravičenec (vsebine opravil oziroma storitev, obseg, trajanja, termini ipd.);
  - ali 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;
  - ali so zagotovljeni bivalni in drugi pogoji za izvajanje storitve;
  - način vstopa v stanovanje ali hišo, kjer se bo storitev izvajala;
  - ali so zagotovljeni pogoji za varno in zdravo delo neposrednih izvajalcev oziroma izvajanje storitve upravičencu;
  - ali so zagotovljeni in kakšni so prostorski pogoji oziroma/in tehnični in/ali drugi pripomočki v skladu s 15. členom tega pravilnika, ki so potrebni za izvajanje storitve, pripravljenost upravičenca oziroma ključnih družinskih članov za njihovo zagotovitev (upravičencu oziroma ključnim družinskim članom predlaga njihovo ureditev);
  - ali ima upravičenec zakonitega zastopnika oziroma pooblaščenca, s katerim se mora izvajalec dogovarjati glede izvajanja storitve.
- (2) Na uvodnem srečanju strokovni delavec upravičenca in/oziroma njegovega zakonitega zastopnika oziroma pooblaščenca seznanja z vsebino določb tega pravilnika, ki določajo medsebojne obveznosti in pravice. Zlasti ga seznanja s ceno in plačilnimi pogoji, z načinom in pogoji izvajanja storitve, z medsebojnim sodelovanjem, z možnostmi ter pogoji za (občasno) odpoved storitve oziroma spremembe in dopolnitve opravil, z načinom evidentiranja storitve ter z drugimi, za upravičenca in za izvajanje storitev, pomembnimi informacijami.
- (3) Strokovni delavec na uvodnem srečanju tudi:
  - dogovori sodelovanje družine oziroma ključnih družinskih članov ali drugih oseb na strani upravičenca pri izvajanju storitev;
  - pridobi kontaktne podatke o osebah iz prejšnje alineje, ki bodo sodelovale pri izvajanju storitve in ki jih izvajalec lahko kontaktira v nujnih primerih;
  - pojasni način izvajanja storitve in se dogovori oziroma pojasni, kateri strokovni delavci in druge osebe bodo sodelovale (stalno, občasno) pri ali v zvezi z izvajanjem storitve;

- ugotovi morebitno potrebo po hkratnem neposrednem izvajanju storitve dveh socialnih oskrbovalcev in dogovori ta način izvajanja;
  - dogovori način dostopa do bivalnih prostorov upravičenca, v katerih se bo izvajala storitev ter o morebitni potrebi po uporabi ključev stanovanja ali vhodnih vrat, in sicer izključno za potrebe izvajanja storitve, ko je iz objektivnih razlogov to potrebno;
  - pojasni način evidentiranja opravljene storitve izvajalca storitve;
  - dogovori način plačila storitve (upravičenec sam, družinski član, drug pristojni organ itd.);
  - seznanjeni prisotne z možnostjo za vložitev vloge za uveljavljanje pravice do oprostitve plačila socialnovarstvene storitve pri pristojnem centru za socialno delo;
  - določi rok za ureditev oziroma zagotovitev morebitnih potrebnih tehničnih in drugih pripomočkov v skladu s 15. členom tega pravilnika za izvajanje storitev.
- (4) Če so za izvajanje storitve potrebni določeni prostorski pogoji ter tehnični ali drugi pripomočki, strokovni delavec upravičencu nemudoma vroči (ob srečanju ali naknadno in proti podpisu) pisno obvestilo o zagotovitvi tehničnih pogojev za izvajanje storitve socialne oskrbe ter v njem določi rok za njihovo zagotovitev v skladu s 15. členom tega pravilnika.

### **13. člen** (sklepanje dogovora)

- (1) Strokovni delavec glede na dogovore in ugotovitve na uvodnem srečanju oblikuje predlog dogovora in predlog osebnega načrta, v katerega vključi tudi vse dogovore iz uvodnega srečanja. Sestavni del dogovora je osebni načrt, izjava o načinu plačevanja storitve, soglasje k načinu evidentiranja opravljene storitve in soglasje za uporabo ključev stanovanja ali vhodnih vrat oziroma soglasje za vstop v stanovanje oziroma hišo, kjer se bo storitev izvajala.
- (2) Če bo storitev delno ali v celoti plačevala oseba, ki ni tudi uporabnik, je ta oseba sopodpisnik dogovora oziroma podpisnik posebne izjave, v kateri se zaveže kot plačnik za določen obseg plačila ali kot porok za plačilo, če upravičenec ne bi mogel poravnati stroškov storitve. Plačnikov storitve ali porokov za plačilo storitve je lahko tudi več.
- (3) Če upravičenec in njegov zavezanec-i za plačilo storitve ne zmore-jo v celoti plačevati storitev, strokovni delavec upravičenca in zavezanca-e napoti na vložitev vloge za uveljavljanje pravice do oprostitve plačila socialnovarstvene storitve pri pristojnem centru za socialno delo, v skladu s predpisi, ki urejajo to področje.
- (4) Če ugotovljeni potrebni tehnični ali drugi pripomočki v skladu s 15. členom tega pravilnika ob sklepanju dogovora niso zagotovljeni, zavod sklene dogovor za največ 15 dni (v nadaljnjem besedilu: začasni dogovor). Če upravičenec oziroma uporabnik v navedenem obdobju zagotovi potrebne tehnične ali druge pripomočke, zavod sklene aneks k začasnemu dogovoru za želeno obdobje.
- (5) Postopek za vključitev upravičenca v storitev se zaključi, ko:
- upravičenec, njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec (v nadaljnjem besedilu II. in III. poglavja glede izvajanja postopka: upravičenec) podpišejo dogovor o vsebini, obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, datumu pričetka izvajanja storitev, roku za zagotovitev tehničnega pripomočka in drugih vprašanj iz 15. člena tega pravilnika ter o drugih medsebojnih obveznostih in pravicah upravičenca in zavoda;
  - plačnik storitve podpiše izjavo o načinu plačevanja storitve – plačnika ali poroka;
  - upravičenec podpiše soglasje k načinu evidentiranja opravljene storitve izvajalca, ki je sestavni del dogovora;
  - upravičenec podpiše soglasje za uporabo ključev stanovanja ali vhodnih vrat in izroči izvod ključev, če je potrebna njihova uporaba za izvajanje storitve v stanovanju oziroma se zaveže, da bo omogočil vstop v stanovanje oziroma hišo, da se storitev lahko izvede.

- (6) Z dnem sklenitve dogovora in podpisa listin iz prejšnjega odstavka postane upravičenec uporabnik storitve zavoda.
- (7) Če upravičenec ne poda vseh potrebnih podatkov v predlogu dogovora, soglasij in izjav iz prvega in petega odstavka tega člena in ne izroči izvoda ključev (če je bilo to dogovorjeno), se šteje, da niso izpolnjeni pogoji za začetek izvajanja neposredne oskrbe na domu upravičenca.
- (8) Pravila, ki veljajo za upravičenca storitve, veljajo tudi za njegovega zakonitega zastopnika oziroma pooblaščenca ter ključne družinske člane.

#### **14. člen** (sprememba dogovora)

- (1) Spremembe in dopolnitve dogovora ali osebnega načrta lahko predlaga vsaka stranka dogovora, in sicer uporabnik, njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec (v nadaljnjem besedilu glede izvajanja postopka: uporabnik) ter zavod. Zavod si prizadeva o potrebnih spremembah sporazumeti z uporabnikom.
- (2) V primeru spremenjenih okoliščin stranki skleneta aneks k dogovoru. Če gre za spremembo potrebnih opravil, pa se dogovorita za spremembo osebnega načrta, ki ga obe podpišeta in postane sestavni del dogovora.
- (3) Razlogi za spremembe osebnega načrta so predvsem:
  - spremembe v potrebah uporabnika glede na njegovo spremenjeno zdravstveno stanje in podobno;
  - spremembe vsebine storitve, dogovorjenega obsega, trajanja, terminov in podobno;
  - spremembe glede pogojev za varno in zdravo delo oziroma izvajanje storitve uporabniku;
  - ugotovljena naknadna potreba po hkratnem neposrednem izvajanju storitve dveh socialnih oskrbovalcev;
  - sprememba glede potrebe po tehničnem ali drugem pripomočku v skladu s 15. členom tega pravilnika;
  - spremembe v okolju, v katerem živi uporabnik, oziroma v njegovi socialni mreži;
  - sprememba v organizacijskih in kadrovskih možnostih zavoda.
- (4) Predlog za spremembo dogovora ali osebnega načrta lahko poda vsaka od strank:
  - v ustni obliki, v tem primeru naredi strokovni delavec uradno zabeležko, ki jo podpiše uporabnik;
  - v pisni obliki s podpisom, po navadni ali elektronski pošti.
- (5) Če uporabnik ne sprejme predloga in utemeljitve zavoda za spremembo dogovora ali osebnega načrta, zavod uporabnika storitve pisno pozove k sklenitvi aneksa k dogovoru ali spremembi osebnega načrta in mu določi rok največ 15 dni.
- (6) Če uporabnik v določenem roku ne sklene ali izrecno odkloni sklenitev aneksa k dogovoru ali podpis spremembe osebnega načrta, se storitev izvaja v okviru sklenjenega dogovora in osebnega načrta, če je to mogoče, in v skladu s pravili stroke.
- (7) Če spremenjene okoliščine ne omogočajo več izvajanja storitve v skladu s sklenjenim dogovorom in osebnim načrtom ali v skladu s pravili za varno in zdravo izvajanje dela oziroma storitve, zavod začne postopek za delno ali celotno odpoved dogovora ter posledično delno ali celotno prenehanje izvajanja storitve v skladu s pravili tega pravilnika.



## 15. člen

(prostorski, tehnični in drugi pogoji za izvajanje storitve)

- (1) Za nemoteno ter varno in zdravju neškodljivo izvajanje neposredne socialne oskrbe tako socialnih oskrbovalcev kot uporabnikov storitve, so potrebni ustrezni prostorski pogoji in v posameznih primerih ustrezni tehnični pripomočki, posamezni drugi predmeti, deli pohištva ali druga prilagojena oprema in sredstva, in sicer predvsem: bolniško negovalna postelja, trapez, osebno dvigalo za transfer, invalidski voziček, drugi drobni inventar ipd. (v nadaljnjem besedilu: tehnični pripomoček) ter drugi pogoji, kot so na primer zagotovitev varnosti socialnih oskrbovalcev pred domačimi živalmi, nemoteno izvajanje storitev ne glede na druge prisotne osebe pri upravičencu itd.
- (2) Uporabnik v okviru svojih možnosti do pričetka izvajanja storitve prilagodi prostore, v katerih se bo izvajala storitev, in sicer v okvirih smernic, ki mu jih poda zavod glede na dogovorjeno storitev.
- (3) Uporabnik do sklenitve dogovora oziroma najkasneje 15 dni od sklenitve dogovora zagotovi tehnične pripomočke, ki jih zavod določi v pisnem obvestilu iz 4. točke 12. člena tega pravilnika. Ali so ti nameščeni na kraju izvajanja storitve, ugotovi strokovni delavec pred sklenitvijo dogovora oziroma aneksa za podaljšanja dogovora. Če niso nameščeni niti po poteku roka 15 dni od sklenitve dogovora, zavod dogovora o izvajanju storitve ne podaljša.
- (4) Če se v času med izvajanjem storitve spremenijo okoliščine na strani uporabnika, ki zahtevajo določen (dodaten) tehnični pripomoček, to na predlog socialnega oskrbovalca ali na podlagi osebnega preverjanja pri uporabniku ugotovi strokovni delavec z uradno zabeležko. O navedeni potrebni zagotovitvi tehničnega pripomočka strokovni delavec pisno obvesti uporabnika z obvestilom iz 12. člena tega pravilnika in mu določi rok 15 dni za njegovo zagotovitev. Izvajanje storitve z določenim (dodatnim) tehničnim pripomočkom se določi v spremembi osebnega načrta, ki ga skleneta izvajalec in uporabnik.
- (5) Če strokovni delavec sam ne more sprejeti končne ocene o potrebnem tehničnem pripomočku, skliče strokovni tim iz 5. odst. 8. člena tega pravilnika, ki odloči o potrebi po zagotovitvi ustreznega tehničnega pripomočka. O potrebi po tehničnem pripomočku odloči strokovni tim tudi, če uporabnik vztraja pri svojem stališču, da tehnični pripomoček ni potreben.
- (6) Če uporabnik ne zagotovi zahtevanega določenega (dodatnega) tehničnega pripomočka oziroma noče skleniti spremembe osebnega načrta v roku 15 dni, ga strokovni delavec ponovno pisno pozove in glede na razloge za neizpolnitev obveznosti določi največ 7 dodatnih dni. Če določen (dodatni) tehnični pripomoček ni nameščen niti po poteku dodatnega roka, se prične postopek za odpoved dogovora o izvajanju storitve v skladu s tem pravilnikom v celoti ali v delu opravil, ki se ne morejo in ne smejo izvajati brez tehničnega pripomočka, ob čemer mora biti izpolnjen tudi pogoj izvajanja opravil vsaj iz dveh sklopov opravil iz 1. člena tega pravilnika.
- (7) Če se v času trajanja dogovora o izvajanju storitve spremenijo okoliščine na strani uporabnika, ki zahtevajo izvajanje storitve z dvema socialnima oskrbovalcema hkrati, to na predlog socialnega oskrbovalca ali na podlagi osebnega preverjanja pri uporabniku ugotovi strokovni delavec z uradno zabeležko. O navedeni potrebi strokovni delavec tudi pisno obvesti uporabnika z obvestilom iz 12. člena tega pravilnika in mu poda v sklenitev predlog spremembe osebnega načrta. Če uporabnik ne podpiše spremembe osebnega načrta, lahko zavod prične postopek za odpoved dogovora.
- (8) Če ima uporabnik storitve domačo žival, se zaveže, da bo v času prihoda in odhoda zaposlenih pri izvajalcu ter v času izvajanja storitve na ustrezen način poskrbel, da jih domače živali ne bodo ogrožale ali motile pri izvajanju storitve.
- (9) Če bo v času izvajanja storitve prisotna še katera druga oseba na strani uporabnika, mora uporabnik zagotoviti, da druga oseba ne bo motila izvajanja storitve.

- (10) Če ima uporabnik vzpostavljen videonadzor nad stanovanjem oziroma hišo, v kateri se izvajajo storitve, mora o tem, najkasneje ob sklenitvi dogovora, oziroma nemudoma ob morebitni kasnejši vzpostavitvi, obvestiti zavod. Videonadzor mora zagotavljati varstvo pravic zaposlenih v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov, in stališči informacijskega pooblaščenca ter varovati zasebnost in dostojanstvo zaposlenih oziroma vseh vpletenih. Zaposleni mora biti obveščen o videonadzoru pred pričetkom izvajanja storitve in se mora z njim strinjati. Uporabnik posnetkov videonadzora ne sme kazati drugi nepooblaščenim osebam ali jih objaviti ali kako drugače nedovoljeno obdelovati ter jih mora brisati v skladu s predpisi.
- (11) V primeru nedovoljenega snemanja s strani uporabnika ali svojca oziroma, če se zaposleni z videonadzorom ne strinja, lahko zavod zahteva prekinitev videonadzora za čas opravljanja storitve.

### III. SPLOŠNA PRAVILA GLEDE IZVAJANJA STORITVE

#### 16. člen (zdravje in varnost)

- (1) Zavod je dolžan zagotavljati pogoje za varno in zdravo izvajanje dela strokovnih delavcev, socialnih oskrbovalcev in laičnih delavcev, tudi upravičenec oziroma uporabnik je dolžan zagotavljati pogoje za varno izvajanje dogovorjene storitve na kraju, kjer je dogovorjeno, da se izvaja storitev (v nadaljnjem besedilu: uporabnikovem domu).
- (2) Zaposleni pri zavodu in laični delavci morajo izvajati ukrepe za zagotavljanje svoje varnosti in zdravja pri delu ter varnosti in zdravja uporabnikov ter skrbeti, da s svojim ravnanjem ne povzročajo nevarnosti za zdravje tudi drugih morebiti prisotnih oseb na uporabnikovem domu.
- (3) Socialni oskrbovalec ali laični delavec mora nemudoma sporočiti strokovnemu delavcu vsako okoliščino, ki bi jo zaznal pri izvajanju storitve pri uporabniku, ki bi lahko pomenila nevarnost za varnost, zdravje oziroma življenje socialnega oskrbovalca ali drugega izvajalca storitve ali za samega uporabnika.
- (4) Zavod je dolžan na izvajanje storitve k uporabniku pošiljati zdravega zaposlenega oziroma laičnega delavca.
- (5) Uporabnik ali druga pooblaščenca oseba za kontakte z zavodom je dolžan strokovnega delavca ali socialnega oskrbovalca najkasneje neposredno pred pričetkom dnevnega izvajanja storitev ter sproti in takoj seznanjati o spremembah zdravstvenega stanja, nalezljivih boleznih ali spremembah v psihofizičnem stanju upravičenca oziroma uporabnika oziroma druge prisotne osebe, ki bi lahko predstavljale nevarnost za zdravje ali varnost socialnega oskrbovalca, strokovnega delavca oziroma laičnega delavca ali potencialno za druge uporabnike storitve.
- (6) Uporabnik s sklenitvijo dogovora dovoli zavodu, da če socialni oskrbovalec ali strokovni delavec oceni, da je nastala nujna potreba za ukrepanje v zvezi z njegovim zdravjem, ustrezno ukrepa, kar lahko vključuje:
- vstop socialnega oskrbovalca in drugih pristojnih oseb izvajalca ali sosedov za izvedbo potrebne pomoči v stanovanje uporabnika,
  - napotitev interventnih služb (reševalci, gasilci, policija) k uporabniku,
  - nasilno odpiranje vrat ali oken,
- ter se odpoveduje zahtevku za povračilo na ta način nastale škode in vsem zahtevkom, ki bi lahko sledili takšni intervenciji, vključno z zahtevkom zaradi motenja posesti.
- (7) Zavod je dolžan, če pri izvajanju storitve izve za okoliščine, na podlagi katerih je mogoče sklepati, da se izvaja nasilje, na podlagi 6. člena Zakona o preprečevanju nasilja v družini (Uradni list RS, 16/08, 68/16, 54/17 – ZSV-H in 196/21 – ZDOsk) o tem takoj obvestiti pristojni

center za socialno delo, razen če žrtev temu izrecno nasprotuje in ne gre za sum storitve kaznivega dejanja, ki se preganja po uradni dolžnosti. Ne glede na določbe o varovanju poklicne skrivnosti je zavod oziroma vsakdo dolžan takoj obvesti center za socialno delo, policijo ali državno tožilstvo, kadar sumi, da je žrtev nasilja otrok ali oseba, ki zaradi osebnih okoliščin ni sposobna skrbeti zase.

#### **17. člen**

(pravila obnašanja in ravnanja)

- (1) Storitve se izvajajo v skladu s pravili stroke, z zagotavljanjem upoštevanja pravic, načel in ukrepov za zaščito nedotakljivosti človekove osebnosti in dostojanstva, z ravnanjem v skladu s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu in v skladu z navodili zavoda, ki urejajo ravnanje in ukrepe za preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu (mobing), diskriminacijo oziroma neenako obravnavo in za preprečevanje izvajanja drugih prepovedanih dejanj zoper zaposlene ter za odpravo posledic.
- (2) Vsi zaposleni v zavodu in laični delavci, ki bi sodelovali pri izvajanju storitve (v nadaljnjem besedilu: zaposleni), so v odnosu do uporabnika, in drugih oseb v njegovi socialni mreži dolžni ravnati po načelih Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu in po pravilih splošnega akta zavoda iz prejšnjega odstavka, pri izvajanju storitev upoštevati sklenjen dogovor s prilogami in vsa pravila ter prepovedi, določene v splošnih aktih zavoda (prepoved diskriminacije, šikaniranja, drugih nedovoljenih dejanj itd.).
- (3) Uporabnik in druge osebe, ki so prisotne pri izvajanju storitve ali pri zavodu uveljavljajo svoje interese ali interese uporabnika, so se dolžne do izvajalca storitev in njegovih zaposlenih vesti v skladu s splošnimi pravili lepega vedenja ter se vzdržati vseh ravnanj, ki bi lahko pomenila diskriminacijo oziroma neenako obravnavo, povračilne ukrepe, spolno ali drugo nadlegovanje, šikaniranje oziroma duševno ali fizično trpinčenje oziroma nasilje ali drugo obliko psihosocialnega tveganja na delovnem mestu.

#### **18. člen**

(evidentiranje izvedbe storitve)

- (1) Socialni oskrbovalec neposredno izvajanje storitve na uporabnikovem domu sproti beleži, in sicer elektronsko in pisno v obliki dnevnikov. Laični delavec beleži izvajanje storitve v skladu z navodili vodstva zavoda.
- (2) Socialni oskrbovalec, ki izvaja storitev, opravi elektronsko prijavo prihoda k uporabniku in prijavo odhoda od uporabnika s pomočjo službenega mobilnega telefona, ki ga prisloni k posebni nalepki, ki jo je strokovni delavec ob začetku izvajanja storitev pri uporabniku pritr dil na dogovorjeno mesto na uporabnikovem domu. Hkrati vpiše oba podatka tudi v svoj dnevnik dela, kamor vpiše tudi vrsto izvedenih opravil ob posameznem terminu obiska pri uporabniku.
- (3) Zavod za elektronsko beleženje izvedbe storitve pri vsakem posameznem uporabniku uporablja poseben računalniški program. Zavod zagotovi varstvo osebnih podatkov v skladu s predpisi, ki veljajo za poslovanje zavoda.

#### **19. člen**

(skrb za premoženje uporabnika)

- (1) Socialni oskrbovalci ter druge osebe, ki pri uporabniku izvajajo storitev ali sodelujejo pri tem, morajo ravnati z nepremičninami in s premičninami, ki jih morajo uporabljati ali zanje skrbeti v okviru izvajanja storitev uporabnika, z vso skrbnostjo.
- (2) Kakršnokoli odnašanje stvari od uporabnika, razen za dogovorjene namene, v zvezi z vzdrževanjem v okviru sklenjenega dogovora in osebnega načrta, je prepovedano.

- (3) Prepovedano je jemanje kakršnihkoli premočnin (stvari), denarja, dragocenosti (zlatnina ipd.) ali drugega premoženja od uporabnika oziroma drugih oseb v njegovi socialni mreži.
- (4) Uporabnik izvajalcu storitve ne sme izročati nobenega svojega premoženja, razen stvari za potrebe vzdrževanja ali popravila, če je tako dogovorjeno v sklenjenem dogovoru.
- (5) Za vse stvari, ki jih socialni oskrbovalec odnese od uporabnika po njegovem naročilu v okviru sklenjenega dogovora za namene vzdrževanja oziroma popravila, mora uporabniku izročiti potrdilo z navedbo datuma in ure, namena in kraja oziroma servisa, kamor bo odnesel premočnino ter s svojim podpisom. En izvod potrdila hrani izvajalec storitve. Ob vračilu premočnine uporabnik vračilo potrdi na izvodu potrdila socialnega oskrbovalca, ki potrdilo najkasneje v roku treh dni izroči strokovnemu delavcu.

#### **20. člen**

(uporaba in ravnanje s ključi uporabnika)

- (1) Če je v dogovoru dogovorjeno, da uporabnik za potrebe dostopa v prostore, v katerih se izvaja storitev, izvajalcu izroči izvod ključev stanovanja ali vhodnih vrat, jih izroči strokovnemu delavcu, ta pa jih hrani na posebej določenem varnem mestu za ključe uporabnikov pri zavodu. Zavod ključe označi z ustrezno šifro, tako da ni razvidno, za kateri naslov so ključi. Ključ sme izročiti le socialnemu oskrbovalcu, ki je določen za izvajanje storitev pri uporabniku, in le za termin, za katerega je določen. Socialni oskrbovalec mora ključe po zaključenem dnevnem urniku vrniti na mesto, na katerem se hranijo ključi. Če tega zaradi logističnih razlogov ni mogoče storiti istega dne, mora socialni oskrbovalec ključe skrbno varovati do njihove vrnitve na za to določeno mesto v zavodu.
- (2) Ključi stanovanja ali vhodnih vrat se smejo uporabiti izključno za potrebe izvajanja storitve ob dogovorjenih terminih. Ključe sme poleg socialnega oskrbovalca ob dogovorjenih terminih uporabiti tudi strokovni delavec, v okviru njegovih nalog ter pooblastil v zvezi z izvajanjem sklenjenega dogovora. Izven dogovorjenih terminov za izvajanje storitve se smejo ključi uporabiti ob predhodni uskladitvi termina srečanja z uporabnikom ali njegovim zakonitim zastopnikom oziroma pooblaščenecem.
- (3) Če uporaba ključev ni dogovorjena v sklenjenem dogovoru, uporabnik ne sme izročati ključev izvajalcem storitve, ti pa jih ne smejo sprejemati.
- (4) Če nastane sum, da se ključi uporabljajo ali bi se lahko uporabili izven dogovorjenega namena, se uporabnik, ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec ter zavod nemudoma obvestijo o nastanku okoliščin za sum in dogovorijo za varovalne ukrepe.
- (5) Strokovni delavec vodi evidenco prejetih ključev, njihovih oznak ter uporabnikov, pri katerih je dogovorjeno, da se ključi uporabljajo. Socialni oskrbovalec mora v evidenco vsakič vpisati datum in čas prevzema ter vrnitve ključev.

### **IV. ORGANIZACIJA IN NEPOSREDNO IZVAJANJE STORITVE**

#### **21. člen**

(pričetek in vsebine izvajanja storitve)

- (1) Neposredno izvajanje storitve na uporabnikovem domu se začne izvajati z dnem, ki je določen v dogovoru, po dogovorjenih vsebinah, v dogovorjenih terminih in dogovorjenem obsegu ter trajanju.
- (2) Zavod se zavezuje, da bo uporabniku zagotavljal v osebni načrtu opredeljena opravila socialne oskrbe v dogovorjenem obsegu, trajanju in časovnih terminih.

- (3) Storitve se izvajajo le v okviru sklenjenega dogovora in osebnega načrta oziroma sklenjenih sprememb. Za vsako dodatno opravilo, ki ni določeno v osebnem načrtu, mora uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec najprej doseči dogovor z zavodom ali skleniti morebitni aneks k dogovoru oziroma spremembo osebnega načrta.
- (4) Socialni oskrbovalec oziroma strokovni delavec ne smeta izvajati opravil, ki niso določena v dogovoru oziroma osebnem načrtu. Navedeno ne velja za izvedbo aktivnosti v primeru višje sile oziroma situacije, ki bi nastala med izvajanjem storitve in bi pomenila grožnjo za zdravje ali življenje.
- (5) Če uporabnik izrazi željo, da socialni oskrbovalec zanj opravi opravilo, ki ni določeno v osebnem načrtu in sodi med opravila socialne oskrbe, mora socialni oskrbovalec o tem v najkrajšem času obvestiti strokovnega delavca, ta pa, če je to mogoče, v najkrajšem času izvede aktivnosti za sklenitev dopolnitve dogovora oziroma spremembe osebnega načrta.

## **22. člen**

(organizacija in razpored izvajalcev storitve)

- (1) Strokovnega delavca in socialne oskrbovalce, ki izvajajo storitev pri uporabniku, določi in razporedi zavod. Če kadrovske in organizacijske možnosti dopuščajo, se pri razporejanju socialnih oskrbovalcev upošteva želja uporabnika. Če poda zavodu ustrezno utemeljen predlog za zamenjavo socialnega oskrbovalca iz varnostnih razlogov do uporabnika, zavod odobri zamenjavo socialnega oskrbovalca, v drugih primerih pa, če so podane organizacijske ter kadrovske možnosti. O utemeljenosti pisnega predloga zamenjave socialnega oskrbovalca odloča strokovni delavec oziroma direktor zavoda.
- (2) V primeru nepredvidenega izpada kadra ali drugih nepredvidenih okoliščin si zavod pridržuje pravico do odstopanja od osebnega načrta, in sicer glede dogovorjenega termina izvajanja storitve oziroma obsega in vsebine storitve, o čemer izvajalec obvesti uporabnika takoj, ko izve za nastanek posamezne navedene okoliščine in, če je le mogoče, pred nastopom termina, ko bi se storitev morala izvesti.
- (3) Pri načrtovanju in organizaciji dela socialnih oskrbovalcev imajo opravila pomoči pri izvajanju temeljnih dnevnih opravilih prednost pred drugimi opravili v sklopu storitve, tako v jutranjem kot večernem času, ter med vikendi in prazniki. Enako velja za primer nepredvidenega izpada socialnih oskrbovalcev.
- (4) Socialni oskrbovalec, ki je razporejen k posameznemu uporabniku, mora prispeti k uporabniku ob dogovorjenem terminu oziroma dnevnem času, dogovorjenem za izvedbo storitve oziroma posameznih opravil z upoštevanjem možnosti odstopanja zaradi narave dela na terenu (na primer vremenske, vozne razmere, nepredvideno nujno podaljšanje obiska pri predhodnem uporabniku in podobno).
- (5) Če socialni oskrbovalec ne pride k uporabniku oziroma ne izvede dogovorjene storitve na posamezen dogovorjen termin, je uporabnik, njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec dolžan nemudoma obvestiti strokovnega delavca. Zavod mora izpadlo storitev zagotoviti v najkrajšem času v istem dnevu oziroma takoj, ko je to objektivno mogoče.

## **23. člen**

(odpoved storitve za posamezen termin obiska)

- (1) Uporabnik, njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec lahko storitev za posamezni dogovorjeni terminu odpove strokovnemu delavcu v času uradnih ur zavoda:
  - osebno preko telefonske številke, ki je določena v dogovoru,
  - preko elektronskega naslova, ki je določen v dogovoru,
  - pisno preko pošte na naslov zavoda.

- (2) Odpoved storitve mora do zavoda prispeti v uradnih urah najkasneje 24 ur pred načrtovanim terminom za izvedbo storitve. V nasprotnem primeru zavod uporabniku zaračuna storitev v celoti, kot da bi bila za uporabnika opravljena. Odpoved izven uradnih ur se šteje za prejeto prvi naslednji dan uradnih ur zavoda.
- (3) O ustni in pisni odpovedi storitve strokovni delavec naredi uradno zabeležko, v kateri navede, kdo je storitev odpovedal, datum in uro prejete odpovedi, za kateri termin ter razlog odpovedi termina.
- (4) Če zavoda nihče ne obvesti o smrti uporabnika, se upoštevajo pravila iz drugega odstavka tega člena. Za plačilo stroškov se pozove plačnika storitve, če je to druga oseba kot uporabnik storitve, če tega ni, pa zavod stroške priglasí v postopku dedovanja po uporabniku.
- (5) Zavod vodi evidenco o odpovedani storitvi na posamezen termin ter o obveznosti plačila.

#### **24. člen**

(začasna prekinitvev in rezervacija storitve)

- (1) Če uporabnik začasno ne potrebuje storitve zaradi zdravljenja, rehabilitacije, oddiha ali pomoči sorodnika ali zaradi nenačrtovane odsotnosti, lahko poda pisno izjavo oziroma predlog za začasno prekinitvev izvajanja storitve z navedbo časa prekinitvev in rezervacijo enakega termina nadaljnje storitve.
- (2) Rezervacija se lahko odobri največ do 15 dni. Zavod zaračuna rezervacijo v višini 50% cene storitve, ki jo plača uporabnik.
- (3) Uporabnik posreduje pisni predlog za začasno prekinitvev storitve in o rezervaciji najmanj pet (5) delovnih dni pred dnevom, ko storitvev ne bo potreboval, strokovnemu delavcu v skladu s pravili iz prvega odstavka 23. člena tega pravilnika.
- (4) V primeru nenačrtovane odsotnosti lahko uporabnik, njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec posreduje pisno izjavo oziroma predlog za začasno prekinitvev storitve in o rezervaciji naknadno, vendar najkasneje v treh (3) delovnih dneh od nenačrtovane odsotnosti oziroma iz utemeljenih razlogov tudi kasneje.
- (5) Strokovni delavec obvesti uporabnika o odobritvi začasne prekinitvev izvajanja storitve in o rezervaciji, če je uporabnik zanjo zaprosil. Čas prekinitvev in rezervacije se lahko na predlog uporabnika podaljša, vendar do skupaj največ 30 koledarskih dni.
- (6) Če si želi uporabnik po prekinitvi zagotoviti enak termin izvajanja storitve, mora navesti, da si rezervira enak termin in plačati rezervacijo v roku, ki ga določi zavod v računu.
- (7) Če se uporabnik ne odloči za rezervacijo oziroma ne plača rezervacije, zavod uporabniku ne zagotavlja istega dogovorjenega termina ter časovnega obsega storitve, marveč mu zagotovi storitev v prostem časovnem terminu ter v mogočem obsegu, glede na organizacijske in kadrovske možnosti. O morebitnem spremenjenem obsegu storitve ter terminu se zavod in uporabnik dogovorita in podpišeta spremembo osebnega načrta za storitve socialne oskrbe (v nadaljnjem besedilu: sprememba osebnega načrta), po potrebi pa skleneta tudi nov dogovor.
- (8) Zavod vodi evidenco o začasnih prekinitvah izvajanja storitve, rezervacijah in plačilih rezervacij.

## V. POSTOPEK ODPOVEDI DOGOVORA

### 25. člen

(prenehanja veljavnosti dogovora)

- (1) Dogovor preneha veljati:
  - z iztekom časa, če je bil dogovor sklenjen za določen čas,
  - z odpovedjo uporabnika,
  - s sklenitvijo sporazuma,
  - s seznanitvijo zavoda o smrti uporabnika,
  - z odselitvijo uporabnika iz dogovorjenega kraja izvajanja storitve brez sporočila zavodu,
  - s prenehanjem delovanja zavoda, če dejavnost ne bi bila prenešana na drugega izvajalca.
- (2) Uporabnik storitve lahko z odpovednim rokom najmanj 5 (pet) delovnih dni kadarkoli in brez navajanja razlogov odstopi od dogovora. O odstopu poda podpisano izjavo osebno strokovnemu delavcu ali jo pošlje na naslov »Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, Poljanska cesta 97, Ljubljana« ali na elektronski naslov, ki je naveden na dogovoru.
- (3) Zavod in uporabnik lahko na predlog kateregakoli od njiju skleneta sporazum o prenehanju veljavnosti dogovora in o ureditvi medsebojnih odprtih zadev. Zavod lahko predlaga sporazumno razvezo dogovora tudi v primeru kršitve dogovora s strani uporabnika.
- (4) Dogovor preneha veljati s seznanitvijo zavoda o smrti uporabnika. Zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec ali svojci uporabnika so dolžni o smrti uporabnika nemudoma obvestiti zavod oziroma odgovornega strokovnega delavca zavoda v skladu s pravili iz prvega odstavka 23. člena tega pravilnika. Če strokovni delavec izve o smrti uporabnika ustno, naredi o tem uradno zabeležko na osebem načrtu uporabnika, v kateri navede, kdo je navedeno sporočil, ter datum in uro prejetega sporočila. Enako ravna tudi, če za smrt uporabnika izve od socialnega oskrbovalca, ki je to izvedel ob prihodu na kraj, na katerem bi moral izvesti storitev oziroma med izvajanjem storitve.
- (5) V primeru iz prejšnjega odstavka so plačnik storitve oziroma dediči uporabnika dolžni plačati storitev, kot da bi bila izvedena, vse do seznanitve zavoda o smrti. Če o smrti uporabnika zavod ni seznanjen, obračuna storitev za vse dogovorjene termine do 5 (pet) dni po prvem dnevu, ko storitev po dogovoru oziroma osebem načrtu ni bilo mogoče izvesti, socialni oskrbovalec pa je prišel na naslov uporabnika. Če uporabnik umre pred prihodom, ob prihodu socialnega oskrbovalca ali med izvajanjem storitve, se obračuna načrtovan oziroma uporabljen čas storitve za ta termin in čas potrebnega urejanja situacije.
- (6) Dogovor preneha veljati, če se uporabnik odseli iz dogovorjenega kraja izvajanja storitve ali na kakšen drug način ni več dosegljiv za izvajanje storitve, in tega ne sporoči zavodu. Socialni oskrbovalec, ki naleti ob prihodu k uporabniku na nemožnost izvedbe storitve zaradi odsotnosti ali drugačne neodzivnosti uporabnika, to nemudoma sporoči strokovnemu delavcu. Ta poskuša vzpostaviti kontakt z uporabnikom, njegovim zakonitim zastopnikom oziroma pooblaščenecem oziroma družinskim članom ali sorodnikom, ki je naveden v dogovoru oziroma osebem načrtu. O času klicev naredi uradno zabeležko.
- (7) V primeru iz prejšnjega odstavka se šteje, da je dogovor prekinjen po poteku 30 dni od prenehanja izvajanja storitev pri uporabniku. Uporabnik je v tem primeru dolžan plačati obveznosti po dogovoru za sedem (7) dni po prvem dnevu, ko storitev po dogovoru oziroma osebem načrtu ni bilo mogoče izvesti.
- (8) Zavod vodi evidenco o prenehanju veljavnosti dogovorov in razlogu za prenehanje.

## **26. člen**

(odpoved dogovora s strani zavoda)

- (1) Zavod lahko odpove dogovor, če:
  - uporabnik ne izpolni obveznosti iz dogovora oziroma naknadne obveznosti za zagotovitev tehničnih oziroma drugih pogojev za izvajanje storitve v skladu s tem pravilnikom;
  - uporabnik, njegov svojec ali druga oseba na strani uporabnika huje krši dogovor;
  - prenehajo obstajati pogoji za upravičenost do vključitve uporabnika v storitev;
  - uporabnik, njegov zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec odpoveduje izvedbo storitve ali so podane druge okoliščine na strani uporabnika za neizvajanje storitve za vse zapovrstne termine v obdobju 30 dni.
- (2) Zavod razloge za odpoved iz tretje alineje prejšnjega odstavka ugotovi po uradni dolžnosti. O ugotovitvah in odločitvi pisno obvesti uporabnika in mu odpove dogovor v skladu s tem pravilnikom.
- (3) V primeru neizvajanja storitve za vse zapovrstne termine v obdobju 30 dni zaradi okoliščin na strani uporabnika dogovor avtomatično preneha, o čemer zavod obvesti uporabnika v skladu s tem pravilnikom.

## **27. člen**

(postopek odpovedi dogovora)

- (1) Ob ugotovitvi nastanka razloga za odpoved dogovora s strani zavoda strokovni delavec, računovodstvo zavoda ali drug pooblaščen delavec obvesti vodstvo zavoda.
- (2) Strokovni delavec pisno pozove uporabnika, da izpolni obveznosti iz dogovora oziroma odpravi kršitve v roku najdlje sedem (7) dni oziroma glede zagotovitev tehničnega pripomočka v roku, določenem v pozivu zavoda v skladu s tem pravilnikom.
- (3) Strokovni delavec hkrati predlaga sporazumno razvezo dogovora, in sicer tako da k pozivu iz prejšnjega odstavka priloži pisni predlog sporazuma oziroma aneksa k dogovoru in poziv, da ga uporabnik podpisanega vrne v istem roku sedem (7) dni, če ne namerava odpraviti kršitev dogovora oziroma izpolniti obveznosti iz dogovora.
- (4) Uporabnik lahko v roku sedem (7) dni po prejemu poziva poda ugovor zoper poziv ter poda navedbe in dokaze, s katerimi dokazuje, da ni kršil dogovora. Hkrati lahko predlaga drugačne rešitve.
- (5) Zavod preuči in preveri, ali so navedbe uporabnika utemeljene, ali lahko ob upoštevanju navedb in dokazov v ugovoru še nadalje vsaj delno izvaja storitev oziroma, ali mora kljub ugovoru uporabnika prenehati z izvajanjem storitve.
- (6) Če uporabnik v določenem roku ne dokaže, da ni kršil dogovora, ne odpravi kršitev ali ne izpolni obveznosti iz dogovora, niti ne vrne podpisanega sporazuma o prenehanju dogovora oziroma aneksa k dogovoru ali se z izvajalcem pisno ne dogovori za drugačno rešitev, mu zavod poda pisno odpoved dogovora z odpovednim rokom najmanj sedem (7) dni. V pisni odpovedi poda obrazložitev razlogov za odpoved in pojasnila, kdaj in na kakšen način bo prenehal izvajati storitev.
- (7) O uvedbi postopka za odpoved dogovora o izvajanju storitve uporabniku, ki je pod skrbništvom, mora strokovni delavec obvestiti skrbnika in pristojni center za socialno delo.
- (8) Ne glede na prenehanje veljavnosti dogovora je uporabnik dolžan plačati vse opravljene storitve do prenehanja veljavnosti dogovora oziroma v skladu z aneksom k dogovoru.



## **28. člen**

(odpoved dogovora v primeru hujših kršitev)

- (1) Za hujše kršitve dogovora se štejejo zlasti:
  - grob in žaljiv odnos uporabnika ali njegovega svojca ali druge osebe na strani uporabnika do zaposlenih pri zavodu z elementi verbalnega vznemirjanja, žaljenja, groženj, spolnega nadlegovanja ter siljenja in nagovarjanja k delu in opravi, ki niso predmet sklenjenega dogovora oziroma osebnega načrta o izvajanju storitve;
  - nasilno vedenje, kot je fizični napad na socialnega oskrbovalca oziroma drugega zaposlenega v zavodu s strani uporabnika, svojca ali osebe, ki živi z uporabnikom oziroma druge osebe na strani uporabnika;
  - namerno uničevanje pripomočkov za oskrbo, dnevnikov socialnih oskrbovalcev in podobno;
  - kršitve dogovora v delu, ki se veže na plačilo storitve,
  - ogrožanje socialnega oskrbovalca s strani domače živali pri uporabniku;
  - nepooblaščen videonadzor zaposlenih in ali kazanje posnetkov nepooblaščeni osebi ali osebam, objavlanje ali kako drugače nedovoljeno obdelovanje.
- (2) Ne glede na prejšnji člen strokovni delavec v primeru hujših kršitev opravi z uporabnikom ali osebami iz prejšnjega odstavka, razgovor z namenom, da se hujše kršitve ne ponovijo.
- (3) Če razgovora ni mogoče uspešno opraviti v smeri odprave kršitev iz razlogov na strani uporabnika ali se kršitve kljub predhodnemu razgovoru ponovijo in gre za dejanja, ki ogrožajo varnost oziroma zdravje socialnega oskrbovalca ali drugih zaposlenih v zavodu, lahko zavod odpove dogovor brez odpovednega roka. O takojšnji odpovedi storitve zavod oziroma strokovni delavec ustno obvesti uporabnika in o tem naredi uradno zabeležko, najkasneje v roku treh (3) dni pa poda uporabniku še pisno odpoved s pričetkom veljavnosti od ustnega sporočila odpovedi.
- (4) Ne glede na prenehanje veljavnosti dogovora je uporabnik dolžan poravnati vse obveznosti do prenehanja veljavnosti dogovora.

## **29. člen**

(druge aktivnosti ob prenehanju dogovora)

- (1) Če zavod hrani ključe uporabnika, jih strokovni delavec ob prenehanju veljavnosti dogovora oziroma izvajanju storitve proti podpisu vrne osebi, ki je v dogovoru oziroma osebnem načrtu navedena kot prevzemnik ključev.
- (2) Če osebe, navedene v prvem odstavku tega člena, po pozivu v roku najkasneje treh mesecev ne prevzamejo ključev, jih zavod posreduje v uničenje.
- (3) Če uporabnik umre pred prihodom socialnega oskrbovalca ali v času izvajanja storitve, socialni oskrbovalec ali druga oseba, ki izvaja storitev, o smrti obvesti osebo, navedeno v osebnem načrtu in pokliče pristojne službe.

## **VI. VARSTVO PRAVIC UPORABNIKA**

### **30. člen**

(pravica do pripomb in pritožb)

- (1) Upravičenec oziroma uporabnik, njegov zakoniti zastopnik, pooblaščenec ali ključni družinski člani (v nadaljnjem besedilu VI. poglavja: uporabnik) aktivno sodelujejo s svojimi pripombami in predlogi pri sklepanju dogovora in izdelavi osebnega načrta ter med izvajanjem storitve.

- (2) Zavod je dolžan spremljati zadovoljstvo uporabnikov z izvajanjem storitve in učinkovitost storitve, za kar lahko zbira izjave uporabnikov, izvaja anonimne ankete ali kako drugače beleži pokazatelje in to predstavi v letnem poročilu o delu.
- (3) Uporabnik lahko svoje pripombe v zvezi z izvajanjem oziroma izvedeno storitvijo pisno posreduje na naslov »Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, Poljanska cesta 97, Ljubljana« ali na elektronski naslov, ki je naveden na dogovoru, in sicer v roku treh (3) dni od dneva opravljene storitve, na katero podaja pripombe. Uporabnik lahko izrazi svoje pripombe tudi ustno neposredno strokovnemu delavcu, ki o podaji naredi uradni zaznamek in lahko po potrebi pozove uporabnika, da pripombe poda še v pisni obliki.
- (4) Strokovni delavec je dolžan raziskati upravičenost pripomb in uporabniku v roku osem (8) dni pisno odgovoriti.
- (5) Če uporabnik ni zadovoljen z odgovorom oziroma rešitvijo, lahko na direktorja zavoda naslovi pritožbo.
- (6) Direktor zavoda razišče navedbe uporabnika in dejansko stanje zadeve ter v roku osem (8) dni pisno obvestiti uporabnika o rešitvi njegove pritožbe z obrazložitvijo. Glede na dejansko stanje zadeve ukrepa v okviru njegovih pooblastil.

### **31. člen**

(ugovor na svet zavoda)

- (1) Če upravičenec oziroma uporabnik ni zadovoljen z delom strokovnega delavca ali socialnega oskrbovalca oziroma z izvedbo storitve, lahko na podlagi 94. člena Zakona o socialnem varstvu poda ugovor pri Svetu Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana (dalje Svet zavoda), Poljanska cesta 97, 1000 Ljubljana.
- (2) Ugovor je potrebno vložiti v roku osem (8) dni od opravljene storitve oziroma od dejanja strokovnega delavca, zoper katerega ugovarja.
- (3) Svet zavoda preizkusi ugovor, določi, kaj naj se ukrene, ter o tem obvesti upravičenca oziroma uporabnika, ki je ugovarjal, v roku petnajst (15) dni od prejema ugovora.

### **32. člen**

(sporazumno reševanje sporov)

Upravičenec oziroma uporabnik in zavod si morata prizadevati za sporazumno rešitev vseh morebitnih sporov, v nasprotnem primeru spore rešuje pristojno sodišče.

### **33. člen**

(pristojen organ za nadzor nad delom zavoda)

Upravičenec oziroma uporabnik lahko v skladu s pooblastili za nadzor iz 102. člena Zakona o socialnem varstvu poda pobudo ali predlog za inšpekcijski nadzor nad delom zavoda kot izvajalca storitev. Pobudo za inšpekcijski nadzor se naslovi na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija, Štukljeva cesta 44, 1000 Ljubljana.

## **VII. ZBIRANJE IN VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV UPRAVIČENCEV OZIROMA UPORABNIKOV STORITVE**

### **34. člen**

(podlage za zbiranje osebnih podatkov)

- (1) Zavod zbira osebne podatke od upravičencev oziroma uporabnikov na podlagi Zakona o socialnem varstvu, v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov, z dne 27. aprila 2016 ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES in na podlagi zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov ter splošnim aktom zavoda.
- (2) Osebni podatki se zbirajo od posameznika, to je upravičenca oziroma uporabnika oziroma njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca ter ključnih družinskih članov ali drugih oseb na strani uporabnika pri izvajanju storitve. Zavod v skladu z zakonom pridobi osebne podatke tudi iz obstoječih zbirk podatkov.

### **35. člen**

(obveznosti strank)

- (1) Upravičenec oziroma uporabnik je dolžan izvajalcu podati vse osebne in druge podatke, ki so nujni za izvajanje storitve. Odgovarja za resničnost podanih podatkov in za sprotno posredovanje sprememb zavodu.
- (2) S podpisom dogovora upravičenec oziroma uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec dovoli vstop v stanovanje ali hišo, v kateri se bo izvajala storitev, izvajalcem storitve Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana v skladu s tem pravilnikom in na ta način tudi dostop do osebnih podatkov.
- (3) Izvajalci storitve zavoda in druge osebe, ki sodelujejo pri izvajanju storitve smejo oziroma morajo zbirati, obdelovati, hraniti, uporabljati, posredovati in varovati osebne podatke upravičencev oziroma uporabnikov, njihovih svojcev oziroma drugih, z njimi povezanih oseb, do katerih imajo dostop pri izvajanju svojega dela ali v zvezi z njim, v skladu s predpisi in splošnimi akti zavoda ter le v okviru pooblastil, ki jim jih je podal zavod kot izvajalcem ter izključno z namenom uvrstitve v vrstni red v evidenco prispelih prošenj ali z namenom izvajanja storitve ter v obsegu, ki je opisan v tem pravilniku.
- (4) Osebnih podatkov ali kakršnihkoli informacij o upravičencu oziroma uporabniku ali osebi iz prejšnjega odstavka se ne sme uporabljati za kakršnekoli osebne interese ali interese druge osebe ter za katerekoli namene.
- (5) Dokumentacija v zvezi z izvajanjem storitve in z osebnimi podatki upravičenca oziroma uporabnika ali drugih oseb na njegovi strani se hrani pri zavodu v zato varnih prostorih in je upravičencu oziroma uporabniku ali njegovemu zakonitemu zastopniku oziroma pooblaščenцу, na njegovo zahtevo, na vpogled.
- (6) Če upravičenec oziroma uporabnik, njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec meni, da je zavod kršil varovanje osebnih podatkov, lahko o tem obvesti Urad informacijske pooblaščenke na naslov: Informacijski pooblaščenec, Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana.

### **36. člen**

(posredovanje osebnih podatkov drugim pooblaščenim organom)

- (1) Osebni podatki, ki jih obdeluje zavod, se smejo posredovati drugim organizacijam le, če je tako določeno z zakonom in drugimi predpisi. Posredovanje osebnih podatkov uporabnikov drugim izvajalcem v mreži pomoči in strokovnim službam (na primer centru za socialno delo, patronažni službi in podobnim) se sme posredovati v soglasju z uporabnikom.

- (2) Podatki o uporabnikih se smejo v anonimizirani obliki posredovati za potrebe izvajanja nalog Inštitutu RS za socialno varstvo, za statistične namene ter raziskovalnim organizacijam (na primer v okviru sodelovanja s Fakulteto za socialno delo, Zdravstveno fakulteto, Fakulteto za družbene vede in podobnim).

## VIII. PREHODNE IN KONČNA DOLOČBA

### 37. člen

(veljavnost dogovorov in seznanitev upravičencev oziroma uporabnikov)

- (1) Dogovori, sklenjeni do pričetka uporabe tega pravilnika, ostanejo v veljavi.
- (2) Vodstvo zavoda oziroma strokovni delavci so dolžni upravičence oziroma uporabnike seznaniti z obveznostmi iz tega pravilnika v roku 30 dni od začetka njegove veljavnosti.
- (3) Vodstvo zavoda poda v roku 30 dni od uveljavitve tega pravilnika uporabnikom z že sklenjenim dogovorom v sklenitev predlog novega dogovora, ki je usklajen s tem pravilnikom.
- (4) Za sklenjene dogovore ob uveljavitvi tega pravilnika, ki se ne bodo sporazumno spremenili v skladu s tem pravilnikom, se uporablja sklenjeni dogovor v delu, ki ureja vprašanja pravice uporabnika do storitve ter finančne obveznosti, glede vseh ostalih določb pa se uporablja ta pravilnik.

### 38. člen

(prehodna in končna določba)

Z uveljavitvijo tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in prekinitvi storitve pomoč na domu v obliki socialne oskrbe na domu v Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana, z dne 28. 2. 2011, vendar se uporablja do uporabe tega pravilnika v skladu s 37. členom tega pravilnika.

### 39. člen

(veljavnost in uporaba)

Ta pravilnik prične veljati 8. dan po njegovi objavi na spletni strani Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana in se začne uporabljati 45. dan od njegove uveljavitve.

Evidenčna številka: PP24-862

Dne: 15. 2. 2024

Predsednica  
Sveta Zavoda za oskrbo  
na domu Ljubljana

Tamara Gliha

.....

Ta pravilnik je bil objavljen na spletni strani zavoda dne .....

Veljati je pričel dne .....

Uporablja se od dne .....

Ugotovila: .....

podpis: .....

Priloge - Obrazci:

- Prošnja za vključitev v storitev socialna oskrba,
- Osebni načrt za storitev socialna oskrba,
- Sprememba osebnega načrta za storitev socialna oskrba,
- Dogovor o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve pomoč na domu v obliki socialne oskrbe,
- Katalog - seznam opravil storitve pomoč na domu v obliki socialne oskrbe,
- Soglasje za uporabo ključev stanovanja ali vhodnih vrat oziroma soglasje za vstop v stanovanje oziroma hišo,
- Izjava za začasno prekinitev izvajanja storitve in o rezervaciji.