

Seznanitev z vsebino bistvenih določb

PRAVILNIKA O POSTOPKIH PRI UVELJAVLJANJU, IZVAJANJU IN PREKINITVI STORITVE POMOČ DRUŽINI NA DOMU V OBLIKI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU V CENTRU ZA SOCIALNO DELO CERKNICA

POSTOPEK VKLJUČITVE V STORITEV

Prošnjo za uveljavljanje storitve vložijo upravičenec, njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec na obrazcu n sicer:

- ustno,
- pisno,
- preko elektronskega medija.

V primeru, ko je podana prošnja za uveljavljanje storitve ustno, jo koordinator zapiše, upravičenec, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pa jo podpiše pred sklenitvijo dogovora.

Na podlagi prošnje za storitev 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.

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 koordinator dogovori za uvodno srečanje, kjer se ugotovijo pogoji za izvajanje storitve.

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

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.

Izvajalec je dolžan upravičencu ali njegovemu zakonitemu zastopniku ali pooblaščenca na njegovo zahtevo dati podatek o uvrstitvi na seznam in mu pojasniti v kakšnem časovnem obdobju lahko pričakuje začetek izvajanja storitve.

Ob možni popolnitvi obsega storitve s strani izvajalca, slednji o tem obvesti upravičenca, ki izpolnjuje pogoje za prednostno izvajanje storitve.

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

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

Prednost vključevanja upravičencev se določa glede na morebitna priporočila osebnega zdravnika upravičenca oziroma glede na priporočila drugih pristojnih služb (center za socialno delo, Rdeči križ, patronažna služba,...).

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

Storitev se prične na prošnjo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca in vsebuje dva dela: 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 in neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca po dogovorjenih vsebinah, obsegu in trajanju. **Uvodno srečanje** se opravi na naslovu dejanskega izvajanja storitve. Izvajanje storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca in sicer z izdelavo osebnega načrta pomoči, ki je sestavni del dogovora.

Koordinator upravičenca seznaniti z vsebino bistvenih določb pravilnika ter z načinom evidentiranja storitev, s ceno storitve ter potmi sodelovanja uporabnika pri izvajanju storitve.

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

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

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

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

Upravičenec je pred začetkom izvajanja neposredne oskrbe dolžan izvajalcu podati:

- podatke o kontaktnih osebah, ki jih izvajalec lahko pokliče v nujnih primerih,
- soglasje k načinu evidentiranja opravljene storitve izvajalca, ki je sestavni del dogovora,
- soglasje za uporabo ključev stanovanja ali vhodnih vrat, izključno za izvajanje storitev v stanovanju, in sicer iz objektivnih razlogov,
- izjavo o načinu plačevanja storitve.

V primeru da upravičenec ne poda podatkov, soglasij se šteje, da niso izpolnjeni pogoji za začetek izvajanja neposredne oskrbe na domu upravičenca.

Če uporabnik oziroma zavezanec za plačilo iz neopravičenih razlogov ne poravnava svojih obveznosti dva zaporedna meseca, se mu izvajanje neposredne oskrbe prekine s prvim dnevom naslednjega meseca.

Storitev se začne izvajati z dnem, ki je določen v dogovoru.

Čas izvajanja storitve ni krajši od 24 minut, kar je tudi najkrajša obračunska enota. Storitve se lahko izvajajo vse dni v tednu oziroma skladno z internim aktom izvajalca, vendar v vsakem primeru vsaj v vseh delovnih dneh v tednu, in sicer v obsegu največ 20 ur tedensko na posameznega uporabnika storitve.

V primeru, ko zaradi potreb uporabnika storitev izvajata dva socialna oskrbovalca, se število ur poveča dvojno .

Pri dogovarjanju z uporabniki o dnevno terminskem izvajanju storitve imajo za jutranje termine prednost uporabniki, ki potrebujejo oskrbo za temeljna življenjska opravila.

Uporabnik v dogovoru z izvajalcem v okviru svojih možnosti prilagodi prostore, v katerih se izvajajo storitve.

Uporabnik 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 uporabnik dolžan le te zagotoviti v roku 30 dni. Če uporabnik 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.

V primerih, ko ima uporabnik 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 neposrednih izvajalcev storitve ali ovirale izvajanje neposredne oskrbe na domu.

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

V primeru spremenjenih okoliščin, ki narekujejo spremembo dogovora in/ali osebnega načrta, si izvajalec prizadeva spremembe dogovoriti z uporabnikom sporazumno in naredi zaznambo v osebnemu načrtu, kar je sestavni del dogovora.

Razlogi za spremembe dogovora in/ali osebnega načrta so:

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

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

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

- vstop izvajalca neposredne oskrbe in drugih pristojnih oseb v stanovanje uporabnika,
- napotitev interventnih služb (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.

Izvajalec se zavezuje, da bo uporabniku zagotavljal v dogovoru in osebnem načrtu opredeljena opravila socialne oskrbe v dogovorjenem obsegu, trajanju in časovnih terminih.

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.

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

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

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

Če prekinitev storitve traja več kot en mesec se storitev zaključí.

Prenehanje izvajanja storitve

Uporabnik 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 na zapisnik.

Izvajalec lahko odstopi od dogovora oziroma prekine izvajanje neposredne oskrbe zaradi neizpolnjevanja obveznosti s strani uporabnika, zaradi hujših kršitev dogovora in v primeru prenehanja dejavnosti izvajalca.

Za hujše kršitve dogovora se štejejo zlasti:

- grob in žaljiv odnos uporabnika, svojca ali osebe, ki živi z uporabnikom do neposrednih 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 uporabnika, svojca ali osebe, ki živi z uporabnikom,
- 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.

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

V kolikor se kljub razgovoru hujše kršitve ponovijo, izvajalec lahko s sklepom direktorja takoj preneha z izvajanjem storitve. Ob vročitvi sklepa izvajalec uporabnika, njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca pisno informira o možnostih za pridobitev pomoči drugih izvajalcev iz njegovega okolja.

V primeru, da storitev preneha iz osebnih razlogov uporabnika ali zato, ker uporabnik storitve iz objektivnih razlogov več ne potrebuje, izvajalec z uporabnikom ali njegovim zakonitim zastopnikom ali pooblaščenecem razveže dogovor z zaznambo.

V primeru, da storitev preneha zaradi neizpolnjevanja obveznosti in kršitev dogovora s strani uporabnika, izvajalec obvesti uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca o ugotovljeni situaciji in predloži način rešitve situacije in čas prenehanja storitve po sporazumni poti. V kolikor uporabnik ali njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec pri reševanju situacije ne sodeluje, izvajalec prekine storitev z izdajo sklepa. O uvedbi postopka za prenehanje storitve pri uporabniku, ki je pod skrbništvom, je izvajalec dolžan obvestiti skrbnika.

V primeru smrti uporabnika izvajalec preneha storitev z uradnim zaznamkom v osebem načrtu uporabnika.

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.

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.

V primeru, da osebe, niso prevzele ključev v roku treh mesecev po prenehanju storitve, jih izvajalec uniči.