



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO
SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI**

Inšpektorat Republike Slovenije za delo

Socialna inšpekcija

Verovškova ulica 64 a, 1000 Ljubljana

T: 01 280 36 80

F: 01 280 36 77

E: gp.irsd@gov.si

www.id.gov.si

Številka: letno poročilo SI 2015

Datum: 25. 1. 2016

**VSEBINSKO POROČILO O UGOTOVITVAH INŠPEKCIJSKIH NADZOROV V LETU
2015 ZA STORITVE: INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH, POMOČ DRUŽINI
NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU, SOCIALNI SERVIS**

STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

REDNI NADZORI

V letu 2015 je bilo v rednem inšpekcijskem nadzoru nadziranih 15 izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših, od tega 7 javnih socialno varstvenih zavodov: Dom starejših občanov Ajdovščina, Dom starejših Hrastnik, Dom starejših občanov Ljutomer, Dom upokojencev Danice Vogrinec Maribor, Dom starejših občanov Novo mesto, Dom upokojencev Sežana in Dom Petra Uzarja Tržič ter 8 koncesionarjev: Center starejših Lucija d.o.o., Dom upokojencev Idrija d.o.o., Dom Svetega Jožefa Celje, TURZIS d.o.o., MEDIC Hotel Renče, Zavod Svete Terezije, Dom Svete Terezije Videm, Zavod župnije Trnovo Karitas, Dom Svetega Janeza Krstnika, Zavod Čebela dnevno varstvo Karitas, Dom Svete Eme Šentjanž pri Dravogradu, Zavod Svetega Martina Srednja vas pri Bohinju, Dom Svetega Martina.

V letu 2015 so bili opravljeni vsi načrtovani redni nadzori. V nadzoru je bilo pregledano izvajanje socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših v oblikah:

- trajno celodnevno domsko varstvo in oskrba,
- kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in oskrba,
- dnevno varstvo,
- oskrbovana stanovanja
- oskrbni dom
- storitev z namestitvijo v drugi družini,
- individualni paket storitve.

Po oblikah storitve je v praksi največ institucionalnega varstva starejših, vsi izvajalci izvajajo tudi kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in oskrbo, ki pa se izvaja večinoma iz dveh vzrokov. Kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in oskrba za obdobje enega do treh tednov se izvaja zaradi objektivne odsotnosti osebne mreže upravičencev, za čas, ko so svojci iz domačega okolja odsotni in domača oskrba ni možna. Iz tega vzroka se ta oblika izvaja v manjšem obsegu (3-5 uporabnikov v letu pri posameznem izvajalcu). Drugi vzrok pa je povečana potreba upravičenca po zdravstveni negi, oskrbi in rehabilitaciji (po kapi, po operativnih posegih ali izčrpajoči bolezni). V tem primeru se ta oblika storitve izvaja pretežno v vrsti oskrbe III a in nato II ali I do odhoda v domače okolje. Ta oblika kratkotrajne namestitve traja dalj časa (od enega meseca do dveh let). V letu 2014 in 2015 narašča ta oblika storitve in se večja tudi povpraševanje s strani svojcev in socialnih služb bolnišnic.

Storitev v obliki dnevnega varstva se trži pri večini izvajalcev, koriščenje te oblike pa v obsegu niha od 1 do 15 uporabnikov na dan ter od 0-20 uporabnikov v celem letu. Oblika storitve je pri izvajalcih celodnevnega domskega varstva običajno organizirana po integriranem modelu (uporabniki dnevnega varstva se zadržujejo v skupnih in večnamenskih prostorih, imajo možnost počivanja na počivalnikih in so deležni organiziranih oblik aktivnosti in druženja kot vsi ostali uporabniki celodnevnega domskega varstva), v manjšem številu pa se izvaja v obliki posebnih dnevnih centrov (izvajalec ima posebej opremljen namenski prostor za samo takšne uporabnike storitve in za to tudi predviden poseben kader). Vsi nudijo tem uporabnikom tudi prevoz kot dodatno storitev. Podatke o izvajanju te oblike storitve in o kapacitetah dnevnega varstva starejših ima Skupnost socialnih zavodov Slovenije.

V letu 2015 inšpekcija ni prejela informacije, da bi se stanje o oskrbnih domovih spremenilo, tako sta v letu 2015 izvajala to obliko storitve še izvajalca Dom Danica d.o.o. Gažon in Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. Puconci. Po informacijah iz nadzorov pri navedenih dveh izvajalcih, si oba prizadevata spremeniti obliko storitve in sicer si Dom Danica d.o.o. prizadeva pridobiti dovoljenje za izvajanje storitve v obliki domskega varstva, Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. pa si prizadeva pridobiti dovoljenje in koncesijo za paliativno oskrbo. V letu 2015 si prizadeva pridobiti dovoljenje za delo za izvajanje storitve v obliki oskrbnega doma Pollere d.o.o. Gorišnica.

Za obliko storitve z nastanitvijo v drugi družini ima dovoljenje za delo le Brigita Beznec s.p. Puconci in storitev izvaja skladno s predpisi.

Tudi v letu 2015 je bilo ugotovljeno, da predpisi za oskrbovana stanovanja ne omogočajo zaščite pravic uporabnikom po inšpekcijskem nadzoru, ker področje ni dovolj opredeljeno v delu lastništva in najema ter upravljanja in organiziranja osnovne in socialne oskrbe. V obliki oskrbovanih stanovanj se storitev izvaja zelo različno in nejasno zaradi spreminjanja namembnosti stavb ter spreminjanje lastnikov in upravnikov, zato tudi ni povsem znano oziroma ni podatkov koliko je takšnih stanovanj in kako se v njih izvaja storitev. V nadzorih v letu 2015 je bilo ugotovljeno, da se storitev v delu osnovne in socialne oskrbe izvaja skladno s predpisanim standardom storitve, v delu varovanja na daljavo in v delu zaračunavanja storitve pa ne povsem skladno s predpisi, ker se varovanje na daljavo izvaja različno po tehnični obliki in po kadrovski strukturi in organizaciji dela, prav tako se storitev različno zaračunava in sicer kot tržne storitve, kot paketi storitve in kombinirano. Socialna inšpekcija je s tem na podlagi ugotovitev teh nadzorov v letu 2013 že dne 3.10.2013, v dopisu št. 0920-1185/2013, seznanila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Direktorat za socialne zadeve in še dodatno na sestankih v novembru 2013, v januarju 2014, v novembru 2014 (ponovno pisno) in v decembru 2014.

Storitev v obliki individualnega paketa storitve se za upravičence do storitve institucionalno varstvo starejših ne izvaja.

Podatke o oblikah storitve in o prostih kapacitetah pri posameznih izvajalcih zbira in nudi interesentom Skupnost socialnih zavodov Slovenije, dostopni pa so tudi na spletnih straneh izvajalcev storitve.

V rednih nadzorih v letu 2015 je bilo ugotovljeno, da je 6 izvajalcev opravljalo storitev skladno z Zakonom o socialnem varstvu, skladno s predpisanim standardom in normativom po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, skladno s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, skladno s Pravilnikom o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva in skladno s strokovnimi načeli za varstvo starejših: Dom starejših občanov Ajdovščina, Dom starejših Hrastnik, Dom starejših občanov Ljutomer, Dom starejših občanov Novo mesto, Dom upokojevcev Sežana in Dom Petra Uzarja Tržič, Center starejših Lucija d.o.o., Dom Svetega Jožefa Celje, TURZIS d.o.o., MEDIC Hotel Renče, Dom Svete Terezije Videm, Dom Svetega Janeza Krstnika, Dom Svete Eme Šentjanž pri Dravogradu in Dom Svetega Martina, pri tem da je bila v Domu starejših občanov Ljutomer ugotovljena manjša formalna pomanjkljivost, ki jo je dom odpravil, v Domu upokojevcev Sežana

pa so bile ugotovljene nepravilnosti, ki jih je izvajalec odpravil po naročilih inšpekcije po 1. odstavku 107. člena Zakona o socialnem varstvu.

Pri 2 izvajalcih, Domu upokojencev Danice Vogrinc Maribor in Domu upokojencev Idrija d.o.o., pa so bile ugotovljene napake in nepravilnosti, ki lahko bistveno vplivajo na kakovost storitve in na uveljavljanje pravic upravičencev in uporabnikov storitve, zato so bili izvajalcema odrejeni ukrepi za odpravo nepravilnosti po 2. in 3. odstavku 107. člena Zakona o socialnem varstvu.

Nepravilnosti, ugotovljene v rednih nadzorih 2015, so podobne tistim iz leta 2014 in sicer:

1. izvajalci so zaključevali postopek sprejema za upravičence, ki so bili v času sprejema po oceni psihiatra nezmožni komunikacije in uvida v situacijo in sami niso več zmogli uveljavljati svojih pravic in koristi, pa jim ni bila odvzeta poslovna sposobnost, s podpisom dogovorov o izvajanju storitve s strani takšnih upravičencev ali s strani skrbnikov za posebni primer, kar ni skladno z 96. členom Zakona o socialnem varstvu in s 16. členom postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva;
2. v primerih, opisanih v predhodni točki, so izvajalci takšne uporabnike nameščali na varovani oddelek po podpisnem soglasju s strani teh uporabnikov ali skrbnikov za posebni primer, kar ni skladno s 74. in 75. členom Zakona o duševnem zdravju;
3. komisija za sprejem, premestitve in odpust v postopku premestitve in sporazumno zaključene storitve ni ravnala skladno s predpisi, ker ni imela vzpostavljenih preglednih evidenc notranjih in zunanjih premestitev, kriterijev za prednostne notranje premestitve, socialna služba pa ob odhodu uporabnika k drugemu izvajalcu ali v domače okolje z uporabnikom ni razvezala dogovora o izvajanju storitve, kar ni povsem skladno z 28., 29. in 30. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva;
4. izvajalec je imel nejasen model strokovnega dela za izvajanje storitve v vrsti oskrbe IV oziroma se sprejet koncept in model nista ujemala s prakso izvajanja ali izvajanje ni bilo razvidno iz individualnih načrtov obravnave uporabnikov storitve, kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev;
5. iz individualnih načrtov obravnave ni bilo razvidno izvajanje specifične socialne oskrbe za uporabnike, mlajše od 65 let, kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev;
6. komisija za sprejem, premestitve in odpust po sestavi ni bila skladna z 11. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva;
7. interni akti izvajalca niso bili povsem skladni s 94., 95., in 102. členom Zakona o socialnem varstvu in/ali so bili neskladni med seboj in/ali neskladni z informativnimi gradivi, kot so hišni red, pravilnik o sprejemu, premestitvah in odpustih, merila za uvrščanje uporabnikov v vrste oskrbe in druga informativna gradiva izvajalca;
8. koncesionar ni bil vpisan v register koncesionarjev za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših, kar ni skladno s 66. členom Zakona o socialnem varstvu,
9. javni zavod ni imel izdelanega programa za postopno prilagajanje bivalnega standarda za uporabnike in slednjega ni izvajal v zadnjih šestih letih, kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
10. koncesionar izvaja storitev institucionalno varstvo starejših v obliki oskrbovanih stanovanj in domskega varstva v delu kadrovske strukture in organizacije dela neskladno z 8. in 9. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.

Vsi izvajalci, vključeni v program rednih inšpekcijskih nadzorov v letu 2015, so do 31.12.2015 že izpolnili vsa naročila in ukrepe inšpekcijskega nadzora in s tem odpravili ugotovljene nepravilnosti..

IZREDNI NADZORI

V letu 2015 je bilo prejetih 25 pobud oziroma predlogov za izredni inšpekcijski nadzor nad opravljanjem storitve institucionalno varstvo starejših. Od tega 18 za javne socialno varstvene zavode: Dom starejših občanov Ajdovščina, Dom upokojencev Izola, Dom upokojencev dr.

Franceta Bergelja Jesenice, Dom upokojencev Kranj, Koroški dom starostnikov Dravograd, Dom upokojencev Danice Vogrinec Maribor, Dom starejših občanov Metlika, Dom upokojencev Nova Gorica, Dom starejših občanov Novo mesto, Dom dr. Jožeta Potrča Poljčane, Dom počitka Mengeš, Dom starejših občanov Ljubljana-Moste-Polje, Dom starejših Občanov Ilirska Bistrica, Dom starejših Šentjur in Center slepih, slabovidnih in starejših Škofja Loka, 6 za koncesionarje: DEOS d.d. v centrih starejših Medvode, Trnovo in Notranje Gorice, Dom Svetega Janeza Krstnika in Thermana d.d., Dom starejših Laško in 1 za izvajalca brez ustreznih pravnih podlag: Pollere d.o.o..

V nadzornih dejanjih pred uvedbo izrednega nadzora je bilo ugotovljeno, da je bilo 20 pobud neutemeljenih ali pa očitki predlagateljev niso bili pristojnost Socialne inšpekcije, v slednjih primerih so bile zadeve odstopljene drugim pristojnim organom, v 2 zadevah pa je izvajalec manjše pomanjkljivosti že odpravil po naročilu inšpektorice pred uvedbo nadzora in se uporabnikom tudi opravičil za nastalo neprijetno situacijo. Te pobude so se nanašale na pomanjkljivo informiranost uporabnikov o uvrščanju v vrste oskrbe in o zaračunavanju storitve (v zvezi s tem so uporabniki ali njihovi svojci želeli preveriti že pridobljene informacije s strani izvajalcev), na neupoštevanje organiziranih neposrednih poti urejanja nestrinjanj, dvomov in kakovosti storitve z izvajalcem s strani uporabnikov ali njihovih svojcev (čeprav so poti uporabnikom pregledno navedene v informativnih gradivih in so tudi stalno dostopne na oglasnih deskah izvajalcev in v informativnih mapah, ki jih uporabniki prejmejo ob sprejemu v dom) ali pa so se nanašale na poslovanje izvajalca, delovna razmerja in izvajanje zdravstvenih storitev. V letu 2015 je bilo največ takšnih pobud (16) posredovanih s strani svojcev uporabnikov, ki so zavezanci za plačilo storitve.

V letu 2015 je bilo opravljenih 5 izrednih nadzorov, dva na osnovi pobud upravičencev ali njihovih zastopnikov in dva po uradni dolžnosti inšpekcije in sicer javnih socialno varstvenih zavodih: Dom upokojencev dr. Franceta Bergelja Jesenice, Dom počitka Mengeš, Dom upokojencev Nova Gorica in Dom starejših občanov Ljubljana-Moste-Polje ter pri koncesionarju: DEOS d.d. Center starejših Notranje Gorice. V izrednih nadzorih je bilo pri treh izvajalcih ugotovljeno, da očitki nad njihovim izvajanjem storitve niso bili utemeljeni in da se storitev izvaja skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva, dvema izvajalcema pa so bili zaradi ugotovljenih napak odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih. Dve pobudi za nadzor sta vsebovali tudi očitke nad izvajanjem zdravstvenih storitev in zdravstvene dejavnosti pri teh izvajalcih, zato so bile zadeve odstopljene v nadaljnjo obravnavo pristojnemu organu Ministrstva za zdravje in neposredno Zdravstvenemu inšpektoratu Republike Slovenije.

UPRAVNI NADZOR SOCIALNE INŠPEKCIJE NAD SPOŠTOVANJEM DOLOČIL ZAKONA O DUŠEVNEM ZDRAVJU PO SKLEPU INŠPEKCIJSKEGA SVETA ŠT. 013-8/2013-31 Z DNE 6.3.2014

Inšpekcijski svet je z navedenim sklepom odločil, da je Socialna inšpekcija dolžna izvajati upravni nadzor nad izvajanjem 99. člena Zakona o duševnem zdravju v socialno varstvenih zavodih. Izvajalci storitve institucionalno varstvo starejših, vključeni v nadzore v letu 2015 so imeli izdelane evidence o uporabi posebnih varovalnih ukrepov in soglasja uporabnikov ali njihovih zakonitih zastopnikov za uporabo posteljne ograjice v času počitka in večtočkovnih pasov za čas posedanja na invalidski voziček.

STROKOVNA POMOČ

V letu 2015 je bila uporabnikom storitve in izvajalcem nudena tudi strokovna pomoč v obsegu 11 pisnih pojasnil v zvezi s vprašanji sprejema v domsko varstvo, zaračunavanjem storitve in spoštovanjem hišnega reda v domskem varstvu.

Druge ugotovitve glede storitve institucionalno varstvo starejših

1. Socialna inšpekcija je v letu 2014 in 2015 prejela precej vprašanj izvajalcev in posameznih fizičnih oseb v zvezi z upravičenostjo do storitve institucionalno varstvo starejših v povezavi z državljanstvom. Narašča zanimanje za koriščenje domskega varstva starejših s strani oseb z dvojnimi državljanstvom in s strani tujcev, med tujci tudi s strani slovencev iz zamejstva. Izvajalci nimajo jasnih usmeritev, kako se do takšnih prošenj opredeliti ob obstoječih prostih kapacitetah domskega varstva. Zakon o socialnem varstvu v 5. členu določa, da so do storitve institucionalno varstvo upravičeni državljani Republike Slovenije in tujci z dovoljenjem za stalno bivanje v Republiki Sloveniji. V drugem odstavku tega člena je navedeno, da državljani Republike Slovenije, ki nimajo stalnega prebivališča v Sloveniji, ter tujci, ki nimajo dovoljenja za stalno prebivanje v Sloveniji, uveljavljajo pravice do storitev v primerih in pod pogoji, ki jih določa ta zakon. Socialna inšpekcija v veljavnih predpisih ni našla opredelitev primerov in pogojev za uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva starejših za osebe, ki imajo dvojno državljanstvo in nimajo stalnega prebivališča v Sloveniji, za slovenske zamejce, ki nimajo stalnega prebivališča v Sloveniji in za tujce, ki nimajo dovoljenja za stalno prebivanje v Republiki Sloveniji, prav tako ni opredeljena morebitna razlika med tujci znotraj in izven Evropske unije. Tako izvajalci storitve, kot Socialna inšpekcija, potrebujemo opredelitev pristojnega ministrstva do tega vprašanja zaradi informiranja takšnih prosilcev in za delo komisij za sprejem, premestitve in odpust pri izvajalcih storitve. S tem je bilo ministrstvo seznanjeno v dopisu inšpekcije št. 0920-184/2015 z dne 31.3.2015.
2. Nujni sprejemi upravičencev do domskega varstva za starejše osebe, kot so opredeljeni v 40. a členu Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva nimajo pravne podlage v Zakonu o preprečevanju nasilja v družini, ki predvideva varstveni ukrep le za otroke in mladostnike. S tem je bilo ministrstvo seznanjeno v dopisu inšpekcije št. 0920-81/2014 z dne 23.1.2014.
3. Nejasna je pristojnost inšpekcijskega nadzora v zadevi bivanja otrok in mladostnikov v zavodih, ki delujejo in so registrirani na področju izobraževanja, otroci in mladostniki pa sodijo v skupini upravičencev iz 4. A in B točke 8. b člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, ki so upravičeni do socialno varstvene storitve institucionalno varstvo za otroke in mladostnike, ki potrebujejo nadomestilo za družinsko vzgojo in oskrbo, ki potrebujejo ob tem tudi dodatno strokovno obravnavo ter za otroke in mladostnike s hudimi motnjami vedenja in osebnosti. Socialna inšpekcija je v letu 2014 odprla na to temo medresorsko vprašanje, na katerega do decembra 2015 ni prejela odgovora.
4. Po tolmačenju ministrstva se lahko socialno varstvene storitve izvajajo samo na podlagi 41. b in 66. člena Zakona o socialnem varstvu oziroma na podlagi vpisa v register izvajalcev pri ministrstvu, zato ni jasna opredelitev izvajalcev – tretja oseba po 2. odstavku 65. členu Zakona o socialnem varstvu, kjer se storitve lahko izvajajo tudi po pogodbi s centrom za socialno delo. Ta določba je bila pravna podlaga za rejništvo do uveljavitve Zakona o rejništvu. Ta določba je vsebovana tudi v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev v delu, ki opredeljuje storitev institucionalno varstvo v drugi družini. V letu 2007 je ministrstvo tolmačilo, da izvajanje storitev na ta način ni dopustno in je takrat javno pozvalo izvajalce storitve institucionalno varstvo v drugi družini, da pridobijo dovoljenje za delo. Slednje je pridobila le ena izvajalka, ki to obliko storitve opravlja na podlagi dovoljenja za delo. Od ostalih štirih izvajalcev, so trije prenehali izvajati to obliko storitve, ena izvajalka pa jo še opravlja po predhodno navedeni podlagi iz zakona in pravilnika. Določba 2. odstavka 65. člena je po letu 2007 ostala v Zakonu o socialnem varstvu nespremenjena in je ostala nespremenjena tudi v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev v delu opredelitve te oblike storitve. Inšpekcija na podlagi navedenega ugotavlja, da obe izvajalki opravljata storitev po veljavni pravni podlagi. Pri tem inšpekcija meni, da določba 2. odstavka 65. člena Zakona o

socialnem varstvu ni skladna s 66. členom Zakona o socialnem varstvu, zato naj se odpravi.

5. V zvezi z nalogo Skupnosti socialnih zavodov Slovenije po 68. b členu Zakona o socialnem varstvu je bilo ugotovljeno, da je slednja izdelala predlog Podrobnejših standardov storitve institucionalno varstvo starejših, ki je pri izvajalcih sprejet kot interni akt. Navedeni predlog podrobnejših standardov in normativov storitve pa ni bil s strani zakonodajalca posredovan v zakonodajni postopek, zato nima veljavnosti splošnega akta. V letu 2015 je bilo v nadzorih ugotovljeno, da ta akt, ki je bil pri izvajalcih v letu 2008 sprejet kot poenoten interni akt, v letih 2014 in 2015 med izvajalci ni več poenoten, ker imajo nekateri izvajalci po posameznih vrstah oskrbe ob opravljenih navedeno tudi pogostost izvajanja opravila za uporabnika, nekateri pa imajo navedena samo opravila, nadalje je pogostost izvajanja opravil različna med izvajalci, pri tem pa se v praksi izvajanja storitve opredelitve pogostosti nekaterih opravil tudi ne upoštevajo in se, zlasti opravila čiščenje bivalnega prostora, kopanje s pomočjo osebja in menjavanja plenice, pri nekaterih izvajalcih opravlja večkrat, kot je to v standardu vrste oskrbe, nekateri pa opravila, ki jih izvedejo več kot je v standardu vrste oskrbe zaračunavajo kot dodatne storitve. Standardi in normativi vrst oskrbe so osnova za sklenitev dogovorjene vrste oskrbe v pisnem dogovoru med izvajalcem in uporabnikom, kar je nadalje osnova za zaračunavanje storitve uporabnikom. Način, kot ga predstavlja sedanja ureditev tega, povzroča neenako dostopnost do storitve, neenakost plačevanja storitve, Socialna inšpekcija pa uporabnikov ne more zaščititi, ker v tem delu izvajanja storitve ni veljavnega splošnega akta. Ob tem takšno neenotno izvajanje storitve predstavlja tudi nelojalno konkurenco med samimi izvajalci te storitve.
6. V zadnjih treh letih je ugotovljeno ponovno sprejemanje drugih upravičencev v domsko varstvo starejših in sicer z utemeljitvijo izvajalcev, da imajo proste kapacitete za in sprejemajo tudi upravičence do posebnih oblik institucionalnega varstva (osebe s težavami v duševnem zdravju, osebe s posebnimi potrebami, mlajši invalidi) in upravičence do programov socialnega varstva (brezdomci), ker le na ta način lahko ohranjajo obstoječo kadrovske strukturo in kadrovske normativ, ki pa je ustrezna ciljni skupini starejših po predpisih za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših. Pri vsakem izvajalcu storitve institucionalno varstvo starejših je že nekaj uporabnikov, ki potrebuje drugačne oblike institucionalnega varstva (v povprečju 15-20, kar po sedaj veljavnih predpisih že meji na potrebo po ureditvi posebnega oddelka za uporabnike storitve, mlajše od 65 let; točne podatke o tem ima Skupnost socialnih zavodov Slovenije) ali ustezne programe socialnega varstva (stanovanjske skupine ipd.). V primeru nadaljevanja povečevanja teh skupin uporabnikov pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo starejših se pri posameznih izvajalcih lahko prevesi struktura uporabnikov, ki potrebujejo manj zahtevno vrsto oskrbe ter ob tem drugačne oblike in vsebine pomoči, kot jih potrebujejo upravičenci (starejši od 65 let) do te storitve, s čimer lahko nastanejo težave glede ustreznosti kadrovske strukture in kadrovskega normativa ter zagotavljanja zdravstvenih storitev. Iz probud za inšpekcijski nadzor je bilo ugotovljeno, da nezadovoljstvo uporabnikov, ki so upravičenci do institucionalnega varstva, a so mlajši od 65 let in koristijo manj zahtevne vrste oskrbe storitve institucionalno varstvo starejših, izhaja iz dejstva, da je delo domov starejših v vsem (tako prostorsko, z neposrednim strokovnim delom nege in oskrbe, z organiziranimi aktivnostmi in z dnevnim ritmom) prilagojeno značilnostim in potrebam starejših in ne pokriva dodatnih specifičnih psihosocialnih in zdravstvenih potreb mlajših uporabnikov, kot na primer drugačne psihiatrične, andragoške, fizioterapevtske ali delovno terapevtske storitve. Socialna inšpekcija je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve že v letnem poročilu 2007, 2008, 2009 in 2011 opozorila da je potrebno zagotoviti institucionalno varstvo tudi drugim skupinam upravičencev v specializiranih oblikah ali v programih socialnega varstva (mlajši upravičenci po poškodbi glave, drugi invalidi, osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, odrasli s posebnimi potrebami, brezdomci, ipd.), kar predvideva tudi nacionalni program socialnega varstva. Ministrstvo je bilo na to opozorjeno tudi v razgovoru s pristojnimi iz Direktorata za socialno varstvo v novembru in decembru 2014.

7. V poročilih Varuha človekovih pravic Republike Slovenije se ponavlja ugotovitev, da izvajalci storitve institucionalno varstvo ne spoštujejo 75. člena Zakona o duševnem zdravju, ker najprej sprejmejo in nastanijo upravičenca in šele nato podajo sodišču predlog za pridobitev sklepa o pridržanju za namestitvev uporabnikov na varovane oddelke.
- Izvajalci pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva spoštujejo predpise socialnega varstva, ki so bili v veljavi pred Zakonom o duševnem zdravju, ki pa jih slednji v svojih določbah ni upošteval, na kar sta bili obe ministrstvi, ki sta sodelovali pri oblikovanju Zakona o duševnem zdravju že večkrat opozorjeni iz večih strani, s tem pa je seznanjen tudi Varuh človekovih pravic Slovenije.
- Pravica do institucionalnega varstva se uveljavi s postopki predpisov socialnega varstva do vključno z nastanitvijo uporabnika. V socialno vrstvenih predpisih za uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva je opredeljeno, da se najprej uveljavi ta pravica z orientacijsko vrsto oskrbe, kar je opredeljeno v postopku sprejema v domsko varstvo. Ustreznost vrste oskrbe ob sprejemu se po predpisih preverja v roku 30 dni po sprejemu in se dokončno opredeli v mesecu dni. Izvajalec ima torej določen rok, v katerem preverja med drugim tudi upravičenost za vrsto oskrbe IV oziroma potrebo za namestitvev na varovani oddelek, če izvajalec na ta način izvaja vrsto oskrbe IV. Prav tako so na varovane oddelke notranje premeščeni tudi uporabniki, ki so že dalj časa v domskem varstvu in zaradi sprememb zdravstvenega stanja potrebujejo vrsto oskrbe, ki se izvaja lahko tudi v obliki varovanih oddelkov.
- V nadzorih Socialne inšpekcije je bilo ugotovljeno, da izvajalci spoštujejo 75. člen Zakona o duševnem zdravju v povezavi s predpisi socialnega varstva, ki opredeljujejo uveljavljanje pravice do storitve institucionalno varstvo starejših in zato po mnenju Socialne inšpekcije ne kršijo predpisa Zakona o duševnem zdravju, kot to tolmači Varuh človekovih pravic Republike Slovenije. Socialna inšpekcija meni, da so izvajalci socialno varstvenih storitev dolžni spoštovati področne predpise za uveljavljanje pravic v socialnem varstvu in da imajo iz materialnega pravnega vidika predpisi za uveljavitev pravice prednost pred predpisi, ki nadalje urejajo obliko koriščenja te pravice.
8. Socialna inšpekcija v letih 2014 in 2015 ugotavlja podobno kot Varuh človekovih pravic Slovenije, da pri izvajalcih socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših niso v celoti zaščitene pravice uporabnikov storitev, ki koristijo vrsto oskrbe IV in III B – zahtevnejše vrste oskrbe zaradi hujše obnemoglosti uporabnikov na kognitivni, telesni ali kombinirani ravni, ko sami ne zmorejo več uveljavljati svojih pravic in koristi. Število takšnih uporabnikov domskega varstva se veča, za pomoč pri urejanju njihovih zadev pa se jim imenujejo skrbniki za poseben primer, s čimer po dosedanjih opredelitvah tega instituta tem uporabnikom ni zagotovljeno zakonito zastopanje. Ob tem je, ne glede na njihovo stanje in zmožnosti razumevanja komunikacije, glede na predpise, treba upoštevati njihove izjave in podpise listin, kot verodostojne in je tako dopustna ogroženost uveljavljanja njihovih pravic in zaščita njihovih koristi.
9. Izvajalci storitve institucionalno varstvo starejših in centri za socialno delo navajajo v razgovorih z inšpektorico, da svojci starejših oseb, slednje, namesto v domove starejših v bližnjem okolju, nameščajo k družinam in k izvajalcem podobnih dejavnosti na Hrvaškem in na Madžarskem, kar strokovne službe zvedo šele po že izvedeni namestitvi. Svojci to utemeljujejo s finančnimi razlogi, da so takšne oskrbe takoj dostopne in cenejše. V izrednem nadzoru nad delom družbe Pollere d.o.o. Formin Gorišnica je bilo med drugim ugotovljeno, da sta se tako na Hrvaško nameščali dve upravičenki, ki sami zaradi posledic demence ne zmoreta več uveljavljati svojih koristi in pravic in nista imeli zakonitega zastopnika.
- Inšpekcija ocenjuje, da obstaja verjetnost, da je takšnih primerov več in da obstaja možnost suma na ekonomsko zlorabo starejših oseb s strani njihovih svojcev iz vidika, da so osebe upravičenci do socialno varstvene storitve in da bi lahko stroške socialno varstvenih storitev krili sami iz svojih prihodkov in premoženja oziroma z doplačilom zavezancev za plačilo storitev po predpisih socialnega varstva, pa se svojci na ta način izognejo svoji obveznosti (do)plačevanja socialno varstvenih storitev, prihodki in premoženje starejših oseb pa se ne uporablja v njihovo korist, ampak v korist svojcev.

To je vezano tudi na različno pojmovanje strokovnih služb pristojnosti zakonitega zastopnika skrbnika, pooblaščenca in skrbnika za posebni primer, zaradi česar pooblaščenca in skrbniki za poseben primer, včasih tudi z vednostjo centrov za socialno delo, sklepajo posle v imenu oseb, ki same zaradi zdravstvenega stanja ne razumejo več komunikacije in ne zmorejo več same uveljavljati svojih pravic in koristi, a jim ni odvzeta poslovna sposobnost, takšno sklepanje poslov pa ni dovoljeno in je etično sporno, pri tem takšnim osebam tudi ni zagotovljeno pravno varstvo.

10. Uporabniki storitve institucionalno varstvo starejših v razgovorih z inšpektorico izražajo potrebo po večji dosegljivosti strokovnih delavcev za več individualnih pogovorov in svetovanja ter izražajo nezadovoljstvo v zvezi s kadrovskim normativom storitve, za kar navajajo, da bi se želeli kaj pogovoriti tudi z osebjem, ki vstopa v njihove sobe (vsakdanji kratki klepet) pa vidijo, da je osebje pri opravljanju dela v časovni stiski, zato ne začnejo komunikacije. Prenapetem normativu pripisujejo tudi občasne konflikte in neželjeno komunikacijo med njimi in osebjem, ki se ne bi zgodilo, če ne bila situacija tako napeta. Podobno navajajo tudi zaposleni pri izvajalcih. Iz letnih načrtov in poročil o usposabljanju zaposlenih je bilo ugotovljeno, da izvajalci dajejo pri tem velik poudarek na usposabljanje kadrov za uspešnejšo komunikacijo osebja z uporabniki in na spoštovanje etičnih načel, pridobljena znanja in spretnosti pa osebje ne more uporabiti pri delu zaradi časovnih stisk prenapetega kadrovskega normativa. O pomenu pokrivanja obojestranske potrebe po medsebojni komunikaciji in o posledicah veljavnega kadrovskega normativa, kot so stalni povečan obseg dela, napeti medsebojni odnosi in nestalnost kadra (visok absentizem in fluktuacija kadra, ter nezadovoljnost uporabnikov z odnosom osebja), je Socialna inšpekcija opozorila izvajalce in Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve že v dosedanjih letnih poročilih in še posebej na 7. Konferenci Inšpektorata RS za delo v letu 2009.
11. Izvajanje storitve se med izvajalci razlikuje tudi v tem koliko in v kakšni meri se za čas dopustov kadrov ali za čas druge odsotnosti kadrov iz dela posamezni izvajalci poslužujejo študentskega dela, dela praktikantov, prostovoljnega dela ter zaposlitev iz naslova javnih del in subvencioniranih zaposlitev ter kakšna dela in opravila slednji opravljajo. Meje dela oziroma opravil so nejasne in omogočajo prehodnost v predpisan kadrovski standard in normativ, ki predvideva določene stopnje znanja in usposobljenosti kadrov. Razlike obstajajo po številčnosti takih delavcev in prostovoljcev, pri posameznem izvajalcu do razlik v samem delu in opravil, ki so jim naložena ter razlik glede na izkušnost in usposobljenost za takšno delo in opravila.
Posamezni izvajalci imajo prijavljen program javnih del za družabništvo in spremljanje uporabnikov storitve, zaposleni iz teh programov pa večinoma opravljajo osnovno in socialno oskrbo. Nekateri izvajalci zapolnjujejo delovna mesta s prostovoljci: receptor, gospodinja, animator in za spremljanje uporabnikov pri urejanju njihovih zadev (zdravnik, uradi, ipd). Pri več izvajalcih storitve institucionalno varstvo starejših poteka organizirano prostovoljno delo, ki temelji na Zakonu o prostovoljstvu in na internih aktih- navodilih ali pravilnikih o prostovoljnem delu.
Pri izvajalcih, ki imajo zaposlen in organiziran kader skladno s predpisi za vrsto oskrbe IV, poteka prostovoljno delo kot dodatna pomoč, pri izvajalcih, ki ne uvrščajo uporabnikov v vrsto oskrbe IV in te vrste oskrbe ne izvajajo ali pa jo izvajajo v integrirani obliki (sedanji predpisi ne omogočajo dodatne zaposlitve ustreznih kadrov) pa je prostovoljno delo največkrat edina kadrovska pomoč.
Glede na to, da gre za javno socialno varstveno storitev, ki ima predpisan standard in normativ, je področni zakonodajalec tisti, ki lahko opredeli, kaj se lahko opravlja v obliki prostovoljstva, zato je Socialna inšpekcija z dopisom št. 0920-884/2011 z dne 11.10.2011 zaprosila področno ministrstvo za tolmačenje predpisa standard storitve v povezavi s prostovoljnimi ali humanitarnimi delom v smisu ali je takšno zapolnjevanje kadrovske strukture in organizacije dela iz vidika pogojev za izvajanje in opravljanje javne socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših dopustno.
V 12. odstavku 8. h točke Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev je med drugim navedeno, da se izvajanje posameznih nalog in opravil lahko zagotovi z zunanjimi izvajalci, ni pa navedeno s kakšnimi po statusu (ali gre za pogodbeno razmerja s pravnimi in fizičnimi osebami ali je to lahko tudi prostovoljno in humanitarno delo) in da

lahko v kadrovski strukturi odstopa za 10%, ni pa opredeljeno ali to pomeni manj zaposlenega kadra in druge oblike dela za dopolnitev delovnih potreb, ali to pomeni manj strokovnega (dražjega) kadra in več laičnega (cenejšega) kadra.

Ta neopredeljenost vpliva na različnost kakovosti storitve, vnaša zmedo v prakso rganiziranja dela pri izvajalcih in otežuje oceno skladnosti izvajanja storitve s predpisi.

12. Socialna inšpekcija je v januarju 2014 opozorila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Direktorat za socialne zadeve o možnih posledicah določil 12. in 13. odstavka točke h 8. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev. Navedeni predpis opredeljuje v posebnih oblikah strokovnih modelov ali za specifično strukturo uporabnikov pri izvajanju domskega varstva in oskrbe dovoljeno znižanje kadrovskega normativa, dovoljeno združevanje posameznih kadrovskih profilov oziroma delovnih mest in dovoljeno izvajanje osnovne oskrbe z zunanjimi pogodbenimi izvajalci. V 13. odstavku je navedeno, da izvajalec lahko predlaga ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo, potrditev kadrovske zasedbe za največ 10% znižanja. Sledi stavek: » V takšnih primerih je potrebno predhodno pridobiti soglasje ministrstva«. V 16. odstavku pa je navedeno, da so odstopanja v zvezi s številom kadrov in delovnimi mesti možna po predhodnem soglasju organa upravljanja izvajalca.

Zaradi navedenega ni jasno kaj mora izvajalec pridobiti v takšnem primeru oziroma kaj je ustrezna pravna podlaga za izvajanje storitve na tak način.

V zvezi s samo mejo omejitve možnega zmanjšanja kadrov je bilo ugotovljeno, da že 5% (dovoljeno je do 10%) predstavlja glede na veljavni kadrovski normativ takšno zmanjšanje kadrov na število uporabnikov, da zelo močno poseže v samo organizacijo dela in delovni normativ v smislu stalnega povečanega obsega dela neposrednih izvajalcev osnovne in socialne oskrbe ter nedoseganja delovnih ciljev, zaradi česar je delo manj učinkovito, izvajanje storitve pa je stresno tako za uporabnike, kot za neposredne izvajalce oskrbe, stalno povečan obseg dela zaposlenih pa tudi ni skladen s predpisi delovnih razmerij ter predpisi zdravja in varstva pri delu.

Še posebej je tak način zmanjševanja kadrov lahko problematičen za skupine uporabnikov z najzahtevnejšimi vrstami oskrbe (III A, III B in IV), ker že same zahtevnejše vrste oskrbe pomenijo povečan obseg opravil in dela neposrednih izvajalcev oskrbe.

Ta način se je izkazal kot posebej problematičen tudi v primeru izvajalca, ki je na ta način izvajal storitev, pri čemer je bila kadrovska struktura sestavljena pretežno iz neizkušenih delavcev ali delavcev z delovnimi izkušnjami iz drugih področij, ker so imeli poleg stalno povečanega obsega dela tudi težave z razumevanjem strokovnega koncepta dela in pristojnostmi posameznih strok pri opravljanju socialno varstvene storitve in zdravstvenih storitev, zaradi česar so nastajali komunikacijski vozli, nesoglasja in konflikti, kar je posledično motilo timsko obravnavo uporabnikov in zaradi konfliktne, negativne odnosne ravni, negativno vplivalo na počutje samih uporabnikov.

Socialna inšpekcija meni, da bi ministrstvo moralo za takšno izvajanje storitve jasno opredeliti meje in pravno podlago ter izdelati mehanizem zaščite oziroma ohranitve strokovnosti in kakovosti storitve.

13. Nekateri izvajalci storitve institucionalno varstvo izpolnjujejo tehnično-prostorske in kadrovske pogoje za izvajanje paliativne oskrbe, ki pa je ne morejo zaračunavati, ker ni metodologije za oblikovanje cene te oblike storitve. Ta problem je pereč zlasti za zagotavljanje te oblike storitve za ciljno skupino upravičencev do posebnega institucionalnega varstva in za izvajalce te oblike storitve.

14. Ugotovljena je nejasnost opredelitve zagotavljanja ustrezne prehrane in ohlapne opredelitve dodatnih storitev, kar vpliva na nejasno opredeljeno zaračunavanje dodatnih storitev oziroma utemeljevanja zaračunavanja dietne prehrane in mehanično drugače pripravljene hrane kot dodatne storitve uporabnikom storitve institucionalno varstvo.

Po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storiteviima uporabnik pravico do ustrezne prehrane, v 28. členu Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev pa se hrana vrednoti po vrstah oskrbe (kot dodatna storitev vrste oskrbe II in III), kar ne ustreza praksi prehrane uporabnikov te storitve v domskem varstvu. Dietna prehrana namreč ni vezana na vrste oskrbe, prav tako mehansko pripravljena hrana (zdrobljena ali zmiksana). Dietno prehrano ima uporabnik lahko v vseh

vrstah oskrbe, prav tako lahko, ne glede na vrsto oskrbe, potrebuje narezano, zdrobljeno ali zmiksano hrano zaradi težav s požiranjem ali težav z zobmi. Utemeljitev, da so živila za dieto dražja, ne zdrži prakse pripravljanja hrane, ker se stroški živil izravnavajo (npr. v dieti dobi uporabnik kuhano govedino iz dnevne juhe, ostali pa pečenko ali drugo meso, običajno diete zahtevajo manj maščob, manj sladil, manj soli,).

Stroški živil se v praksi priprave hrane v domovih med seboj ozravnajo in prav tako priprava živil (razen sondne prehrane in posebnih živil, ki jih uporabniki sami kupujejo, sodna prehrana pa sodi v zdravstveno oskrbo). Na osnovi navedenega in na osnovi opredelitve v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, da standard storitve vključuje tudi ustrezno prehrano, je po mnenju inšpekcije, podlaga za dodatno plačilo prehrane oziroma za dodatni strošek prehrane upravičen le dodatni obrok pri sladkorni dieti.

Na to je bilo ministrstvo opozorjeno s strani inšpekcije v dopisu št. 0920-881/2015 z dne 16.9.2015.

15. Iz pobud za inšpekcijski nadzor in iz dokumentacije reševanja ugovorov s strani izvajalcev storitev obdobju 2012-2015 je bilo ugotovljeno, da se je povečalo število ugovorov na zaračunavanje storitve v delu zaračunavanja za balkon, kopalnico in toaletni prostor pri tistih uporabnikih, ki koristijo vrsto oskrbe III a in III b in ki so zaradi zdravstvenega stanja negovani in oskrbovani na postelji in iz zdravstvenih razlogov ne koristijo toaletnih prostorov, kopalnice in balkona. Takšno zaračunavanje storitve ima osnovo v 33. členu Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev. S tem povezano izvajalci storitve in uporabniki menijo, da bi bilo potrebno pri nadaljnjem predpisovanju bivalnih pogojev in bivalnih standardov za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših v povezavi s predpisi o zaračunavanju storitve spremeniti predpise tako, da bodo upoštewane potrebe uporabnikov oziroma dejstva stanja uporabnikov, ki koristijo vrsto oskrbe III a in III b in predvideti v domovih starejših tudi »oaze« - večposteljne sobe za vrsto oskrbe III a in III b, brez zaračunavanja dodatnih stroškov za uporabo prostorov, ki jih uporabniki ne koristijo. Ministrstvo je bilo na to opozorjeno v dosedanjih vsebinskih letnih poročilih inšpekcije in tudi v razgovoru s pristojnimi iz Direktorata za socialno varstvo v novembru in decembru 2014.
16. V predpisih socialnega varstva ni jasno opredeljeno kdo je plačnik dodatnih storitev domskega varstva, ki jih koristi uporabnik storitve, ki je upravičen do oprostitve plačila storitve in storitev (do)plačujejo drugi zavezanci. Nekateri izvajalci z dodatnimi storitvami oziroma s celotnim plačilom obremenijo druge zavezance (svojci, občina), na to pa ti zavezanci ugovarjajo. Ni jasno opredeljeno ali se stroški dodatnih storitev porazdelijo procentualno po deležih iz odločbe centra za socialno delo o oprostitvi plačila storitve in katere dodatne storitve so obvezni (do)plačati vsi zavezanci (vključno z uporabnikom) oziroma drugi zavezanci. Pri tem se pojavlja predvsem problem uporabnikov, kjer je doplačnik občina ali svojec, ki je sam v težji finančni situaciji, uporabnik pa koristi nadstandardno storitev ali enoposteljno sobo z vsemi dodatki bivalnega standarda in odklanja pemestitev v cenejši bivalni standard in kadar tak uporabnik koristi več nestalnih dodatnih storitev (dodatno kopanje, dodatno čiščenje, frizer, pediker,...), ker občine in svojci odklanjajo plačilo svojih deležev plačila. S tem je bilo ministrstvo seznanjeno v dopisu inšpekcije št. 0920-184/2015 z dne 25.2.2015.
17. V povezavi z zavezanostjo k plačilu storitve institucionalno varstvo starejših je v obrazložitvi Odločbe Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti št. 12302-110/2013/10 z dne 13.2.2015 med drugim navedeno:».....(da)... ima vsakdo prosto pravico izbire socialno varstvene storitve, kar izhaja iz 4. člena Zakona o socialnem varstvu, ki določa, da se pravice do storitev uveljavljajo po načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik za vse upravičence pod pogoji, ki jih določa zakon. Navedeno pomeni, da lahko vsakdo, ki potrebuje določeno storitev (npr. institucionalno varstvo) sam izbere katerikoli zavod, ki je vključen v mrežo javne službe, če za to izpolnjuje zakonske pogoje.« S tem je bil kot neutemeljen zavrnjen ugovor zavezanca za plačilo storitve, da se uporabnik ne premesti k cenovno ugodnejšemu izvajalcu storitve. Socialna inšpekcija, v zvezi s tem tolmačenjem predpisa zakonodajalca o pravici do enake dostopnosti do storitev, meni, da takšno tolmačenje te pravice velja za izhodiščno odločitev, da se uveljavi pravica do storitve in s tem do osnovnega standarda storitve, kar

je v primeru institucionalnega varstva starejših, standardna dvoposteljna soba s souporabo sanitarij in na to navezana zahtevnostna stopnja vrste oskrbe. Ta osnovni standard storitve izvajajo vsi izvajalci. Izjema je nekaj koncesionarjev in izvajalca z dovoljenji za delo, ki izvajajo storitev le z nadstandardnim bivalnim standardom. Nadalje pa se ta pravica do izbire in dostopnosti veže na želje upravičencev (bližina domačega okolja, ustreči sorodnikom, da imajo lažji dostop za obiske, želja biti v določenem geografskem okolju, sobivati v domskem varstvu s sorodniki, prijatelji, ipd.). Želje ali zahteve po nadstandardni obliki storitve pa so vezane, poleg subjektivnih potreb in želja tudi na zmožnost plačila take storitve.

Po mnenju inšpekcije, se pravica do enake dostopnosti do storitev in do proste izbire izvajalcev v primeru uveljavljanja pravice do institucionalno varstvo veže tudi na obveznost uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika iz 5. odstavka 12. člena Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Uradni list RS, št. 38/04, 23/06, 42/07 in 4/14-neuradno prečiščeno besedilo), po katerem upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik podpiše izjavo o plačilu storitve kot prilogo k prošnji za uveljavitev pravice do institucionalnega varstva, v kateri navede v kakšnem obsegu bo sam plačeval storitev, če bo za uporabnika plačeval storitev kdo drug prav tako podpiše o tem izjavo kot prilogo k navedeni prošnji. Po navedenem predpisu se upravičenec in/ali (do)plačnik s tem zavežeta za plačilo storitve.

V 18. členu tega pravilnika je opredeljeno, da pri ugotavljanju upravičenosti in pogojev za uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva in pri odločanju za sprejem ni dopustno upoštevati ali so uporabnik in njegovi svojci zmožni plačevati ali (do)plačevati storitev, kar po mnenju inšpekcije velja v primeru nujnih namestitvev in le v postopku do sprejema v domsko varstvo in le za osnovni standard storitve, kot je bil že predhodno naveden. V primeru nujne namestitve, zaradi objektivnih okoliščin v nadstandardno obliko domskega varstva, pa velja le za nujno namestitvev v obliki začasne namestitve. V primeru, da takšna začasna namestitvev traja dalj časa in da uporabnik in zavezanec (ki poda izjavo) ne zmoreta plačevati storitve, nastane socialna stiska pri uporabniku in pri zavezancih po Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev. Takšno stanje lahko pripelje katerega od sorodnikov, zavezanca za plačilo, na rob ali čez rob revščine (pogosto so zavezanci upokojeanci ali ima zavezanec družino z več šoloobveznimi otroki ali je v družini sorodnika, zavezanca, samo en član zaposlen).

Takšno stanje povzroča tudi nepotrebne konflikte in slabljenje socialne mreže uporabnika, dodatne uradne postopke za vedno znova uveljavljanje oprostitev plačila storitve, s tem povezane pritožne postopke ter gospodarsko škodo izvajalcu storitve zaradi neplačanih računov o izvedeni storitvi. Inšpekcija v zvezi s tem meni, da zoper doplačilo nadstandardne storitve upravičeno ugovarjajo tudi občine, ki jih v takih primerih k doplačilu zavezujejo predpisi, občinski proračun pa ne zdrži takšnega stroška.

18. Predpisi za uveljavljanje pravica do pogrebnine in pravica do zadnje pokojnine ne zagotavljajo teh dveh pravic enako za vse upravičence, ker ob smrti uporabnika storitve institucionalno varstvo lahko navedeno pravico lahko uveljavljajo le ožji družinski člani: zakonec in otroci, ne pa tudi drugi svojci in tudi ne zakoniti zastopniki. Zaradi tega ostajajo računi za plačilo storitve za mesec, v katerem je uporabnik umrl neplačani pri uporabnikih, ki nimajo zakonca in otrok oziroma se terjatev za plačilo lahko uveljavlja šele v zapuščinski razpravi, kar je več mesečni ali letni odmik in se pri tem odtegne dediščina (če obstaja) drugim svojcem pokojnika (teta, bratranec, nečak, svak, ipd.), ki bi sicer lahko z uveljavitvijo teh pravic poplačali nastali dolg. Prav tako je problem plačila pogreba, ki bi bil lahko poplačan z uveljavitvijo teh dveh pravic, če bi ju lahko uveljavil živeči svojec ali zakoniti zastopnik pokojnika.
19. V zvezi z (do)plačevanjem storitve po zavezancih na podlagi odločbe centra za socialno delo o oprostitvi plačila storitve po Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev je bilo ugotovljeno, da nastajajo časovni zamiki oziroma izpad plačila storitve v primeru spremembe vrste oskrbe iz manj zahtevne v bolj zahtevno ali v primeru začasnega povečanega obsega storitve. Ob zaključku meseca se preveri opravljanje storitve pri posameznih uporabnikih in v primeru, da je bil pri uporabniku opravljen večji obseg storitve in se zviša zahtevnost vrste oskrbe se sklene z uporabnikom dodatek k dogovoru, slednji se posreduje pristojnemu centru za socialno

delo, da na osnovi tega ponovno odloči o oprostitvi plačila, kar pa se po sedaj veljavni zakonodaji določi šele s prvim dnevom naslednjega meseca, zaradi česar za plačilo storitve izpade en mesec izvajanja storitve, kljub podpisanemu dogovoru za zahtevnejšo vrsto oskrbe. V praksi to pomeni, da se izvaja zahtevnejša vrsta oskrbe en mesec po ceni predhodno manj zahtevne vrste oskrbe, ker izvajalci zaradi navedenega nimajo pravne podlage, da za tisti mesec zaračunajo storitev skladno z podpisanim dogovorom.

20. V dosedanjih nadzorih je bilo ugotovljeno, da se storitev institucionalno varstvo starejših ne razvija v vseh predvidenih oblikah, oziroma so se druge oblike zelo malo uveljavile. Tako se po podatkih Socialne inšpekcije storitev izvaja v obliki oskrbnega doma samo pri 2 izvajalcih z dovoljenji za delo, v obliki nastanitve v drugi družini pri 1 izvajalki z dovoljenjem za delo, pri 1 izvajalki po pogodbi skladno z 2. odstavkom 65. člena Zakona o socialnem varstvu (v letu 2008 je bilo 6 takšnih izvajalcev), pri 1 izvajalcu dnevnega varstva po dovoljenju za delo v obliki oskrbnega doma samo pri 2 izvajalcih z dovoljenji za delo, v obliki varstva v drugi družini pri 1 izvajalki z dovoljenjem za delo in pri 2 izvajalkah po pogodbi skladno s 3. odstavkom 65. člena Zakona o socialnem varstvu (v letu 2008 je bilo 6 takšnih izvajalcev) ter v obliki dnevnega varstva pri posameznih izvajalcih domskega varstva in oskrbe v obsegu 2-15 uporabnikov (natančnejše podatke o dnevnem varstvu starejših vodi Skupnost socialnih zavodov Slovenije). Zaradi ohlapnosti predpisov, ni možno nadzirati storitev v obliki oskrbovanih stanovanj in ni moč oceniti kakšna je ponudba te oblike storitve, zaradi menjavanja lastnikov, savbne namembnosti in upravnikov. Storitve institucionalno varstvo starejših se ne izvaja v obliki stanovanjskih skupin, bivalnih enot in z individualnim paketom storitve. Glede na obseg (96%), je uveljavljena le ena oblika storitve in to je trajno ali kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in oskrba, kar ni povsem skladno z razvojnimi smernicami nacionalnega programa socialnega varstva in nacionalnega programa varstva starejših, ki predvidevajo spodbujanje in razvoj drugih oblik storitve.
21. Izvajalcem, zlasti izvajalcem storitve institucionalno varstvo starejših, ni povsem jasna razmejitev med izvajanjem storitve institucionalno varstvo starejših v obliki individualnega paketa storitve in koordiniranjem oskrbe v skupnosti (novo predlagana storitev v Zakonu o socialnem varstvu) in izvajanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Vse tri storitve imajo isto ciljno skupino, polivalentno strokovno delo in organiziranje mreže pomoči uporabniku v domačem okolju. V zvezi z izvajanjem storitve institucionalno varstvo v obliki individualnega paketa praksa nima povratnih informacij iz šest let trajajočega pilotskega projekta, financiranega s strani ministrstva, pristojnega za socialno varstvo. Ta oblika storitve se v praksi ni uveljavila (niti eksperimentalno) za ciljno skupino starejših od 65 let.
22. Po mnenju inšpekcije je 9. člen Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev diskriminatoren do uporabnikov, ker je v 2. točki opredeljen tako, da eno ciljno skupino predstavljajo upravičenci, starejše osebe od 65 let, ki potrebujejo manj zahtevno vrsto oskrbe, drugo ciljno skupino pa upravičenci s kroničnimi boleznimi v terminalni fazi. Pri tem je za uporabnike iz prve skupine upravičencev predvideno, da se morajo ob nastali potrebi po zahtevnejši vrsti oskrbe (starostna oslabelost, invalidnost, demenca) premestiti k drugemu izvajalcu, ki izvaja storitev v obliki domskega varstva, drugi ciljni skupini, ki po opredelitvi potrebuje zahtevnejše vrste oskrbe, pa je dovoljeno koristiti storitev v obliki oskrbnega doma. V praksi se uporabniki in njihovi svojci tem premestitvam iz oskrbnih domov, po menju inšpekcije, upravičeno upirajo, ker se storitev izvaja enako strokovno, oskrbni dom pa je oblika, ki je še najbolj podobna domačemu okolju. Trenutno obstajata samo še dva oskrbna domova, ki želita ohraniti obstoječe uporabnike in si prizadevata spremeniti obliko storitve, kar je oteženo zaradi izpolnjevanja tehničnih pogojev, ki jih zahteva ministrstvo in so izenačeni s pogoji drugih izvajalcev storitve v obliki domskega varstva, ki so bili že načrtovani in v osnovi grajeni s temi pogoji.
23. V obdobju 2011-2015 se je uveljavila oblika storitve v oskrbovanih stanovanjih. V nadzorih nad izvajanjem te oblike storitve je bilo ugotovljeno, da se različno izvaja tako po pravno formalnih podlagah (pogodbe med lastniki, upravnikom in izvajalcem oskrbe, dovoljenje za delo za izvajanje socialno varstvenih storitev), kot po vsebini (paketih

osnovne in socialne oskrbe, naročanje tržnih storitev ali kombinirane oblike) in tudi po metodologiji za izračun cene storitve, pri čemer slednje sicer temelji na internih aktih izvajalca. Ugotovljeno je bilo, da v predpisih socialnega varstva ni izdelane metodologije za izračun cene za to obliko storitve, kar ni skladno s 101. členom Zakona o socialnem varstvu.

Vsak izvajalec ima po svoje izdelan paket z različnimi stopnjami zahtevnosti osnovne in socialne oskrbe oziroma ima vsak izvajalec drugačne podrobnejše standarde storitve in merila za stopnjo zahtevnosti oskrbe, kar ni skladno s 4. odstavkom 68. b člena Zakona o socialnem varstvu, nekateri izvajajo oskrbo s storitvijo pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu z izvajalcem, ki to opravljajo na podlagi dovoljenja za delo, nekateri uporabniki, si to storitev zagotovijo sami z občinskim koncesionarjem.

Na osnovi navedenega se oblika storitve ne izvaja po standardu, ki bi upravičencem zagotavljal enako dostopnost in kakovost storitve, prav tako ta oblika storitve tudi ni cenovno enako dostopna, čeprav se opravljajo ista predvidena opravila osnovne in socialne oskrbe.

24. Tudi varovanje na daljavo se v oskrbovanih stanovanjih izvaja različno. Ta oblika storitve je opredeljena v 9. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev. V 5. odstavku 1. točke je navedeno: »Poleg osnovne in socialne oskrbe mora biti upravičencem zagotovljena tudi možnost uporabe celodnevene povezave preko osebnega telefonskega alarma za pomoč na daljavo, ki ga zagotovi izvajalec storitve sam ali v ta namen sklene pogodbo z drugim izvajalcem, ki v okviru svoje redne dejavnosti opravlja naloge neprekinjene nujne pomoči (npr. zdravstveni zavod, regijski center za pomoč na domu).«

Varovanje na daljavo se izvaja različno po tehnični plati, po kadrovski strukturi in organiziranosti dela in po plačilu. Ni jasno kaj je obvezno, kaj dodatno, kaj je minimalno standard storitve in kdo ga mora upravičencem zagotoviti. Varovanje na daljavo je opredeljeno v 7. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, pri čemer je opredelitev nedosledna in ohlapna, ker je v zadnji alineji 3. odstavka točke a) navedeno kot opravilo socialnega servisa, v 4. odstavku pa je opredeljeno kot samostajna storitev socialnega servisa, kar je moč razumeti kot obliko storitve socialnega servisa, za katero pa nadalje v členu ni opisan standard in normativ storitve. V 5. odstavku 1 točke 9. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitvah je prav tako nejasna opredelitev ali zakonodajalec misli na opravilo (kar opravlja izvajalec v okviru svojih drugih dejavnosti) ali na obliko storitve socialni servis (osebni telefonski alarm za pomoč na daljavo-kar v praksah v tujini pomeni pogovor, osebno pomoč-vodenje in organiziranje takojšnje potrebne oskrbe).

Zaradi navedenega so glede varovanja na daljavo uveljavljene različne prakse. Nekateri izvajalci imajo sklenjene pogodbe z izvajalci socialnega servisa, ki opravljajo storitev varovanja na daljavo, nekateri imajo sklenjene pogodbe zvarnostnimi službami, nekaj oskrbovanih stanovanj pa ima urejeno varovanje na daljavo s povezavo osebnih telefonov uporabnikov na telefon vodje zdravstvene nege in oskrbe ali na recepcijo izvajalca storitve institucionalno varstvo. Nekateri izvajalci zagovarjajo stališče, da za varovanje na daljavo zadošča sestrski klic, kot je zagotovljen uporabnikom domskega varstva in oskrbe. Nekateri imajo dogovorjene klice različnih delavcev (receptor, socialna delavka, dežurna medicinska sestra, vzdrževalec), zaposlenih za izvajanje domskega varstva, za različne potrebe uporabnikov oskrbovanih stanovanj.

Socialna inšpekcija meni, da pri oskrbovanih stanovanjih varovanje na daljavo ne pomeni opravilo v smislu sestrskega klica oziroma zdravstvene storitve nujna medicinska pomoč (kar je sestrski klic v domskem varstvu), že zaradi možnosti odzivnosti (zlasti v popoldanskem in nočnem času, ko je pri izvajalcih domskega varstva manj kadra) in zaradi vsebine varovanja na daljavo, ki ni namenjena samo zdravstvenim storitvam, ampak katerikoli potrebi uporabnika. Varovanje na daljavo se zato pri sestrskem klicu zaključuje, ko dežurna medicinska sestra ugotovi, da klicatelj ni zdravstveno ogrožen in da ne potrebuje nujne zdravstvene oskrbe. Namen varovanja na daljavo je manjši obseg standardizirane socialne oskrbe, ki predvideva usposobljen kader, temu namenjeno tehnično opremo, dogovorjeno sodelovanje različnih izvajalcev in hitro odzivnost. Socialna inšpekcija pa je v dopisu št. 0920-1185/2013 z dne 3.10.2013 zaprosila za tolmačenje ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in še dodatno zadevo utemeljila na sestanku s

predstavniki Direktorata za socialno varstvo v novembru 2013, v januarju 2014, v novembru 2014 in v decembru 2014.

25. Med drugim je bilo v nadzorih v obdobju 2011-2014 ugotovljeno, da Socialna zbornica Slovenije izdaja potrdila o opravljenem strokovnem izpitu posameznikom, ki ne izpolnjujejo pogojev iz vidika zaključene izobrazbe po 69. členu Zakona o socialnem varstvu. V izdanih potrdilih je navedeno, da imajo osebe opravljen strokovni izpit za delo na področju socialnega varstva v trajanju mandata po 56. členu Zakona o socialnem varstvu, na osnovi tega potrdila pa so imenovani na mesto direktorja ali strokovnega vodje. Po mnenju Socialne inšpekcije takšno izdajanje potrdil ni skladno s 56., 69. in 70. členom Zakona o socialnem varstvu, v nadzorih pa se to kaže v povečanih ugotovah napak in nepravilnosti strokovnega vodenja.
26. Inšpekcija je v letu 2015 prejela informacije s strani občin, da imajo slednje s centri za socialno delo različne prakse glede stroškov financiranja operative izvedbe postopkov za izplačila za družinskega pomočnika, tako en center za socialno delo po letni pogodbi med občino in centrom zaračunava občini te stroške v višini 10% plačila za izgubljen dohodek družinskega pomočnika za vsakič, ko izvede administrativno delo v zvezi z izračunom izplačil za družinskega pomočnika, drug center zaračuna občini 10 eurov enkrat in to ob ureditvi prve dokumentacije za prvo izplačilo za družinskega pomočnika, dve občini sami opravljata administrativno delo oziroma obračunavata nadomestila in prispevka za družinskega pomočnika, zato takih stroškov nimata. Ni jasno ali lahko občina od prve dokumentacije in prvega obračuna izplačil za družinskega pomočnika dalje sama administrativno vodi zadeve in obračunava višino nadomestila in prispevkov in kaj je podlaga za zaračunavanje administrativnega dela centrov za socialno delo pri pripravi dokumentacije za izplačila za družinskega pomočnika in kako so odmirjeni stroški teh opravil centrov za socialno delo. S tem je bilo ministrstvo seznanjeno v dopisu inšpekcije št. 0920-184/2015 z dne 25.2.2015.

STORITEV: POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU

REDNI NADZORI

1. Redni nadzori - OBČINE

V obdobju 2006-2015 so bili opravljeni redni nadzori nad izvajanjem nalog, ki jih zakon o socialnem varstvu in na njem temelječi predpisi nalagajo občinam v zvezi z zagotavljanjem socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v vseh 212 občinah, pri tem, da so bile vse občine vključene v nadzor vsaj dvakrat. V letu 2013 je bilo ugotovljeno, da so vse občine zagotavljale storitev skladno s predpisi. Zagotavljanje storitve s strani občin se vzporedno posredno nadzira vsako leto tudi z nadzori nad delom izvajalcev te storitve, zato je bilo v decembru 2013 sklenjeno, da se zaradi navedenega in po načelu racionalnosti inšpekcijskega dela, nadzor nad temi nalogami občin, v letu 2014 ne izvede, v nadaljnjih letih pa se izvede v manjšem številu po naključnem vzorcu in na podlagi aktualnih informacijah, ki inšpekcija prejme v zvezi s predmetom tega nadzora pred izdelavo letnega načrta rednih nadzorov.

V letu 2015 je bil izveden redni inšpekcijski nadzor nad izvajanjem nalog, ki jih zakon o socialnem varstvu in na njem temelječi predpisi nalagajo občinam v zvezi z zagotavljanjem socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu po Programu inšpekcijskih nadzorov za leto 2015, ki je vključeval 5 občin. Cerklje na Gorenjskem, Dol pri Ljubljani, Dornava, Šentjur pri Celju in Škofja Loka.

Redni nadzor je bil opravljen v vseh navedenih občinah, v nadzoru pa je bilo ugotovljeno, da so 4 občine opravljale naloge v zvezi z zagotavljanjem socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu skladno s predpisi socialnega varstva oziroma skladno z

42. in 43. členom Zakona o socialnem varstvu in sicer naslednje občine: Dol pri Ljubljani, Dornava, Šentjur pri Celju in Škofja Loka.

V 1 občini so bile ugotovljene nepravilnosti, ki so bistveno vplivale na kakovost izvajanja storitve ali na uveljavljanje pravic uporabnikov in upravičencev do storitve, pri čemer je bilo ugotovljeno, da občina ponavlja enake napake in nepravilnosti pri zagotavljanju storitve upravičencem in pri tem ne spoštujeta naročil in ukrepov inšpekcije, zato so bili občini ponovno odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih:

- občina nima posnetka stanja potreb upravičencev in uporabnikov in nima primerljivosti obsega storitve z obsegom predvidenim po nacionalnem programu socialnega varstva;
- občina od leta 2010 dalje vztraja pri isti ceni storitve, ne glede na obseg storitve po številu uporabnikov in ne glede na stroške dela in druge stroške, upoštevane v predpisih za izračun cene storitve.

Občina je delno že izpolnila ukrepe in s tem delno že odpravila napake in nepravilnosti v letu 2015, v ostalem delu ima odrejen rok v prvem trimesečju 2016.

2.Redni nadzor - IZVAJALCI STORITVE

V letu 2015 je bilo v programu rednih inšpekcijski nadzorov nad opravljanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu načrtovan nadzor pri 13 izvajalcih storitve, od tega.:

- pri 7 javnih socialno varstvenih zavodih: Zavod Vetrnica Slovenj Gradec, Dom upokoencev Vrhnika, Dom starejših Hrastnik, Dom upokoencev Danice Vogrinec Maribor, Dom starejših občanov Novo mesto in Dom Petra Uzarja Tržič,
- pri 5 občinskih koncesionarjih: Comett, zavod za pomoč in nego na domu, Comett domovi d.o.o., Pegazov dom, Zavod Svetega Martina Srednja vas pri Bohinju, Zavod Svete Terezije Videm, Pomoč družini na domu Janja Kos s.p.,
- pri 1 izvajalcu z dovoljenjem za delo: BAZILIA, Gregor Bobnar s.p..

V letu 2015 je bil redni nadzor v celoti izveden pri vseh 13 izvajalcih. V nadzoru je bilo ugotovljeno, da 1 izvajalec v letu 2015 ni več izvajal storitve: Zavod Vetrnica Slovenj Gradec, da je 11 izvajalcev je opravljalo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva: Dom upokoencev Vrhnika, Dom starejših Hrastnik, Dom upokoencev Danice Vogrinec Maribor, Dom starejših občanov Novo mesto in Dom Petra Uzarja Tržič, Comett, zavod za pomoč in nego na domu, Comett domovi d.o.o., Pegazov dom, Zavod Svetega Martina Srednja vas pri Bohinju in Zavod Svete Terezije Videm.

Pri 2 izvajalcih so bile ugotovljene naslednje napake, nepravilnosti pri izvajanju storitve:

- izvajalec ni vodil dokumentacije skladno s predpisi- nepopolni dnevnik, nepopolne evidence o uporabnikih, nejasni urniki in zapisi koordinacijskih sestankov, ne vodi podatkov o oprostitvah plačila storitve s strani uporabnikov, kar ni skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev;
- izvajalec je izdeloval pomanjkljiva in nejasna letna poročila o izvajanju storitve in/ali ni imel informativnega gradiva o storitvi in pravicah uporabnikov iz storitve, kar ni skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev;
- izvajalec ni zagotavljal kakovosti storitve po normativu in standardu storitve iz vidika ustreznosti in stalnosti kadrovske strukture v delu strokovnega delavca in koordinatorja oskrbe, kar ni skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev;
- izvajalec ni organiziral supervizije in/ali izobraževanja za neposredne izvajalce storitve oziroma se ni izvajala, kar ni skladno s standardom storitve po 1. točki 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev.

Izvajalca sta v odrejenih rokih v letu 2015 že izpolnila odrejene ukrepe in s tem že odpravila ugotovljene napake in nepravilnosti.

IZREDNI NADZORI

1. Izredni nadzori – OBČINE

Socialna inšpekcija v letu 2015 prejela 1 predlog za izredni inšpekcijski nadzor nad zagotavljanjem storitve pomoč družini na domu s strani Občine Radenci. V izrednem nadzoru so bili občini odrejeni ukrepi, zoper odločbo o ukrepih se je občina pritožila, drugostopni organ pa do 31.12.2015 v zadevi še ni odločil.

2. Izredni nadzori - IZVAJALCI STORITVE

V letu 2015 so bili izvedeni 3 izredni nadzori pri izvajalcih te storitve. Prejeti sta bili 2 pobudi za izredni nadzor nad izvajanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu s strani 1 javnega socialno varstvenega zavoda: Center za pomoč na domu Maribor in s strani 1 izvajalca brez ustreznih pravnih podlag: Zadruga SVETOVID z.b.o., so.p. Maribor. Centru za pomoč na domu Maribor so bili na podlagi ugotovitev izrednega nadzora odrejeni ukrepi in izrečena naročila, ki jih je v okviru odrejenega roka izpolnil v letu 2015, razen enega ukrepa iz objektivnih razlogov, je pa z izpolnitvijo ostalih naročil in ukrepov odpravil ugotovljene napake in nepravilnosti. V nadzoru pri Zadrugi SVETOVID z.b.o., so.p. je bilo ugotovljeno, da pobuda ni bila utemeljena. Po uradni dolžnosti je bil izveden izredni nadzor pri občinskem koncesionarju DOMANIA, Zavod za dnevno varstvo starejših in pomoč na domu Puconci. Izvajalcu so bili za odpravo ugotovljenih napak odrejeni ukrepi z rokom, ki sega v leto 2016.

V letu 2014 sta bili podani 2 pobudi za nadzor nad delom enega podjetja in enega samostojnega podjetnika: TBS TEAM 24 d.o.o. Maribor in BLAGINJA, zdravstvena nega in pomoč na domu Gašper Novak s.p. Ljubljana, ki oglašujeta pomoč družini na domu, pa nimata ustreznih pravnih podlag za izvajanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Pri navedenih izvajalcih so bila v prvem trimesečju 2015 opravljena nadzorna dejanja, v katerih je bilo ugotovljeno, da pobudi nista bili utemeljeni, ker eden izvajalec opravlja pogodbeno dejavnost iz zavarovanja, drugi pa zdravstvene storitve, za katere ima pridobljene ustrezne pravne podlage iz področja zdravstva.

STROKOVNA POMOČ

V letu 2015 je bila uporabnikom storitve in izvajalcem nudena tudi strokovna pomoč v obsegu 8 pisnih pojasnil v zvezi s vprašanji izvajanja storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.

Od leta 2013 dalje je v nadzorih ugotovljeno, da vse občine v Republiki Sloveniji zagotavljajo upravičencem socialno varstveno storitev pomoč družini na domu kot socialno oskrbo na domu. Evidenco izvajalcev po občinskih področjih vodi Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo in je dostopna na spletnih straneh inštituta: www.irssv.si-socialne-zadeve-dolgotrajna-oskrba-in-varstvo-starejsih-pomoc-na-domu-socialna-oskrba-zemljevid.

V obdobju 2010-2014 je bilo v nadzorih ugotovljeno, da javni socialno varstveni zavodi in občinski koncesionarji, ki storitev izvajajo več kot tri leta, praviloma izvajajo storitev skladno s predpisi, s poenoteno metodologijo in dokumentacijo o opravljanju storitve, pri novejših občinskih koncesionarjih in pri izvajalcih z dovoljenji za delo pa se pojavljajo nepravilnosti pri izračunu cene storitve, kadrovskem standardu, dokumentiranju opravljanja storitve in zagotavljanju supervizije za neposredne izvajalce storitve. Slednji kažejo interes izvajati storitev skladno s predpisi in sodelujejo z inšpekcijo, zato z izpolnitvijo naročil ali ukrepov odpravljajo ugotovljene napake, nepravilnosti in pomanjkljivosti v odrejenih rokih in po zaključenem nadzoru izvajajo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva.

Druge ugotovitve glede storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu

1. V nadzorih iz obdobja 2013-2015 je bilo ugotovljeno, da sedanja pravna ureditev postopka pridobitve dovoljenja za delo in vpisa v register povzroča v praksi zmedo, ker v splošnem velja med ljudmi, da je dovoljenje za delo dokument, ki zagotavlja, da izvajalec sme opravljati neko storitev, ker za to izpolnjuje vse pogoje in da se z dne izdaje vodi tudi v registru izdajatelja tega dokumenta.

V praksi socialnega varstva se izdajajo dovoljenja, ki tega ne zagotavljajo, ker je v obrazložitvi navedeno, da izvajalec ne izpolnjuje pogojev (nima cene in soglasja k ceni, nima zagotovljene kadrovske strukture, prostorov, ipd.). Na osnovi takšnih dovoljenj prejemniki poslušajo, kljub temu, da lahko začnejo izvajati storitev šele z dne vpisa v register po 66. členu Zakona o socialnem varstvu. Po mnenju inšpekcije je, zaradi zaščite upravičencev, pomembno, da se izda dovoljenje za delo samo v primeru, da izvajalec dokaže izpolnjevanje vseh pogojev, kar večina izvajalcev sicer tudi stori v tem postopku. Tisti, ki ne izpolnijo vseh pogojev oziroma tisti, ki računajo na odstopanja, ki jih sedanji predpisi dovoljujejo, po ugotovitvah inšpekcije tudi kasneje ne izpolnijo teh pogojev ali jih izpolnijo neskladno s predpisi, s čimer je povzročena škoda uporabnikom.

Prakse drugih področjih imajo to bolj enoznačno in s tem bolj razumljivo in jasno rešeno in sicer tako, da se storitev lahko začne izvajati ali z dne izdaje oziroma pridobitve dovoljenja za delo ali z dne vpisa dovoljenja v register, pri čemer se dovoljenje in vpis v register izvršita sočasno.

Zato inšpekcija predlaga, da ministrstvo v tem postopku ravna skladno s splošno prakso.
2. Dodatno težavo pri nadzorih takšnih primerov prakse predstavlja sedanja opredelitev kazenskih določb v 116. členu Zakona o socialnem varstvu, ki v 1. alineji 1. odstavka za kršitev navaja : »...opravlja socialno varstvene storitve, pa za to nima dovoljenja za delo (41.b člen), kar je delo na črno in to ni pristojnost Socialne inšpekcije, temveč Finančnega urada Republike Slovenije. Pravilna določba kršitve zakona bi se glasila: »... opravlja socialno varstveno storitev pa ni vpisan v register (66. člen)«, ker 66. člen določa pogoj za izvajanje storitev.

Neustrezna je tudi opredelitev v 2. alineji 1. odstavka 116. člena, ki določa: »...prične z delom, čeprav ne izpolnjuje pogojev po 60. členu tega zakona«, ker pogoje iz 60. člena, po opredelitvi tega člena ugotavlja ministrstvo, določba pa je namenjena postopku pridobitve dovoljenja za delo. Če izvajalec opravlja neko dejavnost brez vpisa v register pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo in brez izpolnjevanja pogojev za izvajanje socialno varstvene storitve, pomeni, da ne opravlja socialno varstvene storitve. Zato inšpekcija predlaga, da se črta 2. alineja 1. odstavka 116. člena Zakona o socialnem varstvu.
3. Vodje storitve v primerih, ko upravičenci do storitve, zaradi zdravstvenega stanja, sami ne zmorejo uveljavljati svojih pravic in koristi in ne razumejo komunikacije, ugotavljajo upravičenost do storitve preko svojcev takšnih oseb, ki niso njihovi zakoniti zastopniki, prav tako so svojci podpisniki dogovora o izvajanju storitve, kar ni skladno z 92. in 96. členom Zakona o socialnem varstvu.
4. Vodje storitve nimajo enotnega merila za določitev meje, ko potrebe uporabnika oziroma zahtevnost oskrbe na domu preseže zmožnost pomoči storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in bi moral uporabnik že koristiti storitev institucionalno varstvo starejših, zaradi česar se storitev v takih primerih izvaja preko zmogljivosti izvajalcev v smislu strokovne prezahtevnosti, povečanega obsega dela in hude fizične obremenitve neposrednih izvajalcev, kar predstavlja težavo samim neposrednim izvajalcem storitve in

povzroča tudi nezadovoljstvo uporabnikov oziroma njihovih svojcev ter posledično pritoževanje svojcev nad delom neposrednih izvajalcev storitve zaradi njihovih nerealnih pričakovanj. V Ljubljani se storitev izvaja preko zmožnosti tudi zaradi dejstva, da imajo izvajalci institucionalnega varstva starejših v Ljubljani polno zasedene kapacitete in je potrebno na sprejem v dom čakati več mesecev. Ne glede na vzrok, takšno izvajanje storitve ni skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.

5. Izvajalci storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu so v okviru sekcije pri Socialni zbornici Slovenije izdelali predlog pravilnika in katalog opravil storitve: Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in načinu prenehanja izvajanja storitve pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu pri (ime izvajalca) in Katalog storitev socialne oskrbe na domu. Oba predloga sta bila v letu 2011 posredovana Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve. Večina izvajalcev je navedena predloga, sprejela kot interna akta, na osnovi katerih storitev izvajajo. Pri tem je bilo ugotovljeno, da predlog pravilnika ni bil uveljavljen kot splošni akt in da katalog storitev socialne oskrbe na domu pomeni v bistvu podrobnejši standard storitve, za izdelavo podrobnejših standardov pa izvajalci socialno varstvenih storitev niso pristojni. Za izdelavo in določanje podrobnejših standardov dejavnosti socialnega varstva sta pristojna po 68. b členu Zakona o socialnem varstvu Skupnost socialnih zavodov Slovenije in po 68. c členu Zakona o socialnem varstvu Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. Na osnovi navedenega interna akta nimata pravne podlage. V letih 2014 in 2015 je bilo ugotovljeno, da izvajalci nimajo več poenotenega kataloga opravil storitve in da v katalog vnašajo tudi opravila, ki niso del standarda storitve, kar utemeljujejo, da tako ravnajo zaradi pritiska svojcev uporabnikov.
6. S predhodno ugotovitvijo so povezane navedbe izvajalcev, da glede potreb uporabnikov storitve po zdravstveni negi in oskrbi obstajajo vrzeli za posamezna opravila, ki jih uporabniki ali njihovi zakoniti zastopniki zahtevajo od izvajalcev storitve, pa niso del standarda storitve in sodijo na področje zdravstva: sondno hranjenje v domačem okolju, varovanje dementnih, aplikacija pripravljenih zdravil, oskrba manjših ran, aplikacija injekcij inzulina, fizioterapevtske vaje. Za ta opravila se svojci usposobijo in prejmejo navodila zdravstvenega osebja za pomoč svojcem, ki to potrebujejo v domači oskrbi, potem pa tega ne izvajajo iz objektivnih ali subjektivnih vzrokov. Tega ne opravlja tudi patronažna služba, zato svojci pritiskajo s temi opravili na socialne oskrbovalke z utemeljitvijo, da če to lahko opravljajo svojci, kot laiki, lahko to opravljajo tudi oskrbovalke, ki naj bi bile usposobljene za oskrbo in za to tudi plačane.
7. Izvajalci v letnih poročilih navajajo, da ne morejo zagotavljati stalnosti in kakovosti storitve po standardu in normativu storitve iz vidika stalnosti ter pokrivanja vseh ugotovljenih potreb uporabnikov, ker kadrovska struktura ni stabilna zaradi zaposlitev za določen čas - ob poteku pogodbe se lahko izvajanje začasno ustavi ali ukine, nesigurnost nadaljevanja storitve, možnost ukinitve storitve zaradi ukinitve programov javnih del in nemožnost načrtovanja organiziranja izvajanja neposredne oskrbe. To je povezano tudi z vztrajanjem nekaterih občin, da se uporabnikom zagotavljajo le najnujnejša opravila oskrbe, zaradi česar se financira minimalna kadrovska struktura in ne optimalna in z vztrajanjem občin, da se opravi manj storitve večim uporabnikom, ne glede na dejanske potrebe uporabnikov, da se lahko prikaže povečan obseg storitve po številu uporabnikov, na kar je naravnani tudi predvideni obseg storitve po posameznih občinah v nacionalnem programu socialnega varstva. Na ta način je zanemarjen obseg storitve iz vidika dejanskih potreb posameznih uporabnikov in postopno večanje njihovih potreb tekom izvajanja storitve, s čimer se povečuje število porabljenih učinkovitih ur neposredne oskrbe zaradi več vsebin, daljšega trajanja in večje pogostosti neposredne oskrbe na domu pri posameznem uporabniku. Zato nekateri izvajalci v poročila beležijo, da se storitev ne

izvaja v polnem obsegu, kot bi to dejansko potrebovali uporabniki, ampak se s storitvijo pokriva le najnujnejša pomoč, kar ni povsem skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.

8. Drugi razlog za koriščenje le najnujnejše socialne oskrbe na domu je po poročilih vodij storitve manjša plačilna zmožnost uporabnikov, zato koristijo storitev le v okviru svojih finančnih zmožnosti in ne glede na njihove dejanske potrebe, pri tem pa na osnovi pridobljenih informacij o možnosti uveljavljanja pravice do oprostitve plačila storitve navajajo, da ne želijo z doplačili bremeniti sorodnikov in tudi ne želijo koristiti možnosti, da jim storitev doplačuje občina zaradi obveze zaznamka na njihovih nepremičninah. V primeru da so svojci zavezanci za plačilo storitve po dogovoru z uporabnikom in izvajalcem storitve, se storitev koristi v polni meri skladno z ugotovljenimi potrebami uporabnikov. Navedeno kaže na neenako dostopnost storitve zaradi plačljivih zmožnosti upravičencev, kar ni skladno z načelom dostopnosti storitve za upravičence po nacionalnem programu socialnega varstva.
9. Izvajalci storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, izpade kadrov v času bolniške odsotnosti in dopustov, nadomeščajo s študentskim delom (dostava kosil), da določena opravila opravljajo prostovoljci (spremljanje pri nujnih opravilih, druženje), ker se zaradi nestalnega obsega storitve, kar je posledica narave storitve (potrebe upravičencev), občine ne strinjajo z zagotavljanjem storitve po optimalni kadrovski strukturi, ampak le z minimalno, kar posledično povzroča v primerih večjih potreb po storitvi s strani uporabnikov in v primeru objektivnih odsotnosti zaposlenih iz dela povečan obseg dela, ki ga morajo vodje storitve reševati z začasnimi rešitvami. Na ta način ni zagotovljena kakovost storitve po 1. točki 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.
10. Pogosta ugotovljena nepravilnost pri izvajanju storitve je ta, da izvajalci storitve nimajo organizirane supervizije. V pojasnilih navajajo, da imajo težave pridobiti supervizorja zaradi štirih razlogov. Prvi je ta, da je na seznamu supervizorjev Socialne zbornice Slovenije malo supervizorjev za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, drugi je ta, da supervizorji prihajajo k izvajalcu iz oddaljenih krajev, kar so veliki stroški, tretji je ta, da supervizija, kot del storitve, sodi v delovni čas, kar neposredne izvajalce oskrbe ovira pri izpolnjevanju prenapetega normativa v delu učinkovitih delovnih ur oskrbe, četrti pa je ta, da obstaja veliko izvajalcev, ki storitev izvajajo v majhnem obsegu (z enim ali dvema izvajalcema neposredne oskrbe na domu), zato so stroški supervizije predragi, v bližini pa običajno ni drugih izvajalcev storitve, da bi lahko supervizijo organizirali skupaj in racionalizirali stroške.
11. V standardu storitve je med drugim opredeljeno, da je posameznik upravičen do storitve, če je izražena potreba po vsaj dveh opravilih iz dveh različnih sklopov opravil iz standarda storitve, kar se razume lahko kot po eno opravilo iz dveh sklopov (dve opravili) ali po dve opravili iz dveh sklopov (štiri opravila). Pri tem ta opredelitev oziroma pogoj izloči upravičence, ki potrebujejo vsa opravila ali več kot eno opravilo iz enega sklopa opravil v standardu storitve. Predpis je iz vidika upravičenosti do storitve izključujoč oziroma omejuje pravico do storitve z dodatnim pogojem znotraj že s predpisom določene skupine upravičencev. Na primer: upravičenec po 1. b. točki 6. člena navedenega pravilnika, ki potrebuje vseh pet opravil iz sklopa temeljnih dnevni opravil po 3. odstavku 1.a točke 6. člena tega pravilnika ni upravičen do storitve, upravičenec po 1. b. točki 6. člena tega pravilnika, ki potrebuje (po tolmačenju, da sta mišljeni dve opravili) eno opravilo iz sklopa gospodinske pomoči in eno iz sklopa ohranjanja socialnih stikov, pa je po 3. odstavku 1.a točke 6. člena tega pravilnika upravičen do storitve. Zaradi izključevanja upravičencev po navedeni opredelitvi pogoja predpis ni skladen z načelom enakih možnosti in proste

dostopnosti do storitev socialnega varstva iz nacionalnega programa socialnega varstva, ker je del upravičencev prepuščen iskanju pomoči izven te javne socialno varstvene storitve.

12. Za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu ni dovolj jasne in upravičencem dostopne skupne info-točke, zato se upravičenci poslužujejo drugih izvajalcev, ki kot samostojni podjetniki ali po predlogu patronažnih sester in zdravstvenih delavcev v bolnišnicah (običajno po osebnih poznanstvih in ne po seznamu izvajalcev z ustreznimi pravnimi in strokovnimi podlagami) ponujajo pomoč na domu z registriranimi gospodarskimi dejavnostmi ali pomoč kar tako (delo na črno s plačilom na roke). Na trgu se na spletnih straneh, kot glavni vir informacij za pomoč na domu izpostavljata dve agenciji (ProDomi, Matija), na osebni ravni pa zdravstveni kader v bolnišnicah ter patronažne sestre, ki upravičencem ponujajo svoje kolegice, ki to opravljajo na predhodno naveden način. Samo spletna info točka Inštituta za socialno varstvo ni dovolj, ker je upravičenci ne uporabljajo, ali pa jo uporabljajo zelo malo in bi morala biti dostopna na druge načine in bolj prepoznavna. To je pomembno tudi za to, ker sedanja ciljna skupina uporabnikov ne uporablja računalnikov in verjame informacijam od ust do ust.
13. Uporabniki in izvajalci poročajo inšpekciji, da je pomemben dejavnik, da se odločajo za druge izvajalce tudi cena, ker je pomoč teh drugih izvajalcev cenejša od socialne oskrbe javne mreže v večini občin. Inšpekcija že leta opozarja ministrstvo, da ta storitev ni dovolj formalno zaščitena, da bi lahko inšpekcija ustrezno zaščitila upravičence in da obstaja vzporedni trg takšne oblike pomoči, ki ga inšpekcija ne more nadzirati, ker se dejavnosti izvajajo po drugih pravnih podlagah, čeprav z naslovi firm, ki navajajo oziroma lahko zavajajo, da se izvaja pomoč oziroma oskrba na domu. Napačno oglaševanje gospodarskih dejavnosti ni pristojnost Socialne inšpekcije. Na trgu pomoči na domu obstaja velik, s strani sistema dovoljen kaos, ne zmaguje pa konkurenčnost po kakovosti in zaščitenosti pravic, temveč konkurenca v ceni in dostopnosti. Nesodelovanje z zdravstvom vzdržuje takšno situacijo, ki predstavlja tržno nišo možnega dodatnega služenja denarja zdravstvenim delavcem, ki preko kolegic v javni mreži zdravstva prihajajo do upravičencev za socialno varstvene storitve, kot je predhodno navedeno. Ministrstvo je bilo s strani inšpekcije na nezadostno zaščito te storitve in teh upravičencev vsa leta opozorjeno. S tem je bil s strani inšpekcije v letu 2015 tudi seznanjen Tržni inšpektorat Republike Slovenije.

STORITEV: SOCIALNI SERVIS

REDNI NADZORI

V letu 2015 je bil v programu rednih inšpekcijskih nadzorov v zadevi izvajanja storitve socialni servis načrtovan nadzor pri skupaj 6 izvajalcih storitve z dovoljenjem za delo za opravljanje te storitve in sicer: Dom starejših občanov Novo mesto, Comett, zavod za pomoč in nego na domu, BAZILIA, Gregor Bobnar s.p., DOMANIA, zavod za dnevno varstvo starejših in pomoč na domu Puconci, Zavod RACIOSOCIAL in Medimar d.o.o..

Nadzor je bil v celoti izveden pri vseh 6 navedenih izvajalcih. Ugotovljeno je bilo, da 4 izvajalci opravljajo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo v socialnem varstvu: Dom starejših občanov Novo mesto, Comett, zavod za pomoč in nego na domu, DOMANIA, zavod za dnevno varstvo starejših in pomoč na domu Puconci in Medimar d.o.o., 1 izvajalcu so bili v nadzoru odrejeni ukrepi za odpravo ugotovljenih nepravilnosti, ki jih je izpolnil v odrejenem roku v letu 2015 ter s tem odpravil nepravilnosti, 1 izvajalec: Zavod RACIOSOCIAL pa storitve ne

opravlja in je bil že zbrisan iz registra izvajalcev socialno varstvenih storitev z dovoljenji za delo pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

IZREDNI NADZORI

V letu 2015 ni bila s strani upravičencev ali uporabnikov ali s strani zainteresirane javnosti podana nobena pobuda za inšpekcijski nadzor nad delom izvajalcev te storitve.

Druge ugotovitve glede storitve socialni servis

1. Kot je bilo v poročilu že predhodno navedeno, obstajajo nejasnosti pri opredelitvi socialnega servisa v zadevi varovanja na daljavo, kot je sedaj opredeljeno v 7. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev. Opredelitev je nedosledna in ohlapna, ker je v zadnji alineji 3. odstavka a) točke navedeno varovanje na daljavo kot opravilo socialnega servisa, v 4. odstavku pa je opredeljeno kot samostajna storitev socialnega servisa, kar je moč razumeti kot obliko storitve socialnega servisa, za katero pa nadalje v členu ni opredeljenega standarda in normativa storitve.

V 5. odstavku 1 točke 9. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitvah pri opredelitvi varovanja na daljavo v oskrbovanih stanovanjih je prav tako nejasna opredelitev ali zakonodajalec misli na opravilo (kar opravlja izvajalec v okviru svojih drugih dejavnosti in gre za možnost klica v smislu naročila) ali na obliko storitve socialni servis (osebni telefonski alarm za pomoč na daljavo, kar v praksi pri nas in v tujini pri varovanju na daljavo v lastniških običajnih domovih uporabnikov pomeni možnost klica za posvet, pogovor, naročila ali osebno pomoč-vodenje in organiziranje takojšnje potrebne oskrbe).

V praksi izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših v obliki oskrbovanih stanovanj, kjer so izvajalci domovi starejših občanov, se uveljavlja namesto varovanja na daljavo tako imenovani »sestrski klic«, kar je storitev zdravstva – nujna zdravstvena pomoč, pri čemer imajo uporabniki neposredno telefonsko povezavo z dežurno medicinsko sestro izvajalca v primeru, da rabijo pomoč. Socialna inšpekcija meni, da je varovanje na daljavo posebna oblika storitve socialnega servisa, namenjena ciljni skupini upravičencev z enakimi potrebami, zato bi moralo biti varovanje na daljavo zagotovljeno kot storitev s standardom in normativom na enak način in v enaki obliki in vsebini upravičencem, ne glede na to, ali koristijo to storitev v domačem okolju ali v oskrbovanem stanovanju. Socialna inšpekcija je zaradi nejasnosti predpisa in različnih praks ter stališč do varovanja na daljavo s strani izvajalcev socialno varstvenih storitev, v dopisu št. 0920-1185/2013 z dne 3.10.2013 zaprosila za tolmačenje ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in še dodatno zadevo utemeljila na sestanku s predstavniki Direktorata za socialno varstvo v novembru 2013 in v januarju 2014.

2. Socialna inšpekcija je že v predhodnih letnih poročilih seznanila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, da obstoječa opredelitev socialno varstvene storitve socialni servis v 7. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev ne omogoča zaščite upravičencev do te storitve in storitev ne razmejuje dovolj od ostalih storitev in dejavnosti, ki se izvajajo po drugih predpisih. V standardu storitve socialni servis je opredeljeno, da se za to storitev šteje, če izvajalec nudi vsaj tri opravila od navedenih v standardu in je pri tem med njimi obvezno opravilo tudi dostava pripravljene hrane na dom. Ciljna skupina je kdorkoli, ki je naročnik. V standardu ni opredeljenih pogojev za izvajanje storitve, razen soglasje ministrstva, prisojnega za socialno varstvo k ceni storitve (čeprav to ni javna socialno varstvena storitev in se trži) in pridobitev dovoljenja za delo s strani ministrstva, pristojnega za socialno varstvo (kar je vezano na plačilo taks in mnenja Socialne zbornice Slovenije). V praksi se pojavljajo izvajalci, ki ciljni skupini starejših, invalidov in bolnim osebam

in/ali vsem drugim naročnikom nudijo opravljanje vseh opravil iz standarda te storitve na domu na osnovi registriranih gospodarskih dejavnosti ali na osnovi dejavnosti postrežčka ali po Pravilniku o osebnem dopolnilnem delu. Zaradi navedenega predpis ne štiti dovolj upravičencev (zaradi pogoja katera opravila morajo naročiti), niti izvajalcev te storitve (zaradi določila katera opravila morajo opravljati). Izvajalci storitve so zaradi navedenega na trgu ponudbe pomoči starejšim manj konkurenčni (obveznost opravljanja paketa opravil in cena storitve, ki je ne morejo sami prilagajati povpraševanju), zato upravičenci koristijo druge, cenejše oblike pomoči pri drugih izvajalcih. Socialna inšpekcija že od leta 2008 dalje vsako leto v poročilu predlaga ministrstvu, da navedeno socialno varstveno storitev ustrežneje opredeli ali pa jo opusti.

3. Že v izrednih nadzorih v letu 2011 in 2012 je bilo ugotovljeno, da v praksi narašča hoteno in nehoteno oglaševanja izvajalcev s podobnimi imeni firm in opisi dejavnosti kot sta opredeljeni storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in storitev socialni servis. V nadzornih dejanjih je bilo ugotovljeno, da posamezniki iščejo izvajalce pomoči ostarelim in drugim pomoči potrebnim osebam po spletnih straneh. Nekatere domene na spletu so narejene tako, da po ključu registrirane dejavnosti po Uredbi o klasifikaciji dejavnosti, ki jo ima registrirano poslovni subjekt (šifre dejavnosti: socialno varstvena dejavnost z nastanitvijo, socialno varstvena dejavnost brez nastanitve, druge socialno varstvene dejavnosti brez nastanitve) ali po ključu podobnih besed v imenu poslovnega subjekta (pomoč, oskrba, nega, starejši) izdela ter prikaže seznam izvajalcev, med katerimi je običajno manj tistih, ki dejansko imajo pridobljene pravne podlage za izvajanje socialno varstvenih storitev, večina pa so poslovni subjekti, ki imajo med ostalimi dejavnostmi samo registrirano kakšno ali več dejavnosti socialnega varstva in nimajo pridobljenih drugih pravnih podlag za izvajanje socialno varstvenih storitev.

Ugotovljeno je bilo, da ima veliko poslovnih subjektov med registriranimi dejavnostmi registrirane tudi predhodno navedene šifre socialno varstvenih dejavnosti, ki so formalna podlaga za pridobitev koncesij ali dovoljenj za delo za izvajanje socialno varstvenih storitev, vendar registrirane šifre dejavnosti same po sebi, brez koncesije ali dovoljenja za delo, ne predstavljajo ustrezne pravne podlage za izvajanje socialno varstvenih storitev, kar je v javnosti in tudi organom, ki svetujejo in urejajo registriranje dejavnosti, premalo znano.

V navedenih primerih gre za nehoteno oglaševanje dejavnosti brez ustreznih pravnih podlag. Hote pa dejavnost oglašujejo izvajalci, ki opravljajo dejavnost na način, kot je opisan v predhodnih dveh točkah tega poročila in jih javnost prepozna kot izvajalce socialno varstvenih dejavnosti ali izvajalce, ki te storitve opravljajo na črno. Občasno se pojavijo pobude uporabnikov za nadzor Socialne inšpekcije nad delom takih izvajalcev, s čimer pričakujejo pobudniki, ki so upravičenci do socialno varstvenih storitev, zaščito svojih pravic, po 102. členu Zakonu o socialnem varstvu pa nadzor nad opravljanjem dejavnosti po drugih predpisih oziroma dejavnosti, ki niso opredeljene v predpisih socialnega varstva ni pristojnost Socialne inšpekcije.

4. V letu 2012 in 2013 je Socialna inšpekcija ugotovila pojav agencijske dejavnosti, ki na spletnih straneh oglašujejo posredovanje oskrbovalk, gospodinj ali pomočnic na domu za izvajanje mešanice vseh opravil iz obeh predhodno navedenih socialno varstvenih storitev. V samem formalnem delu je posredovanje dela in delavcev pristojnost Inšpekcije delovnih razmerij, tudi samo izvajanje opravil je pogodbeno delo. Socialna inšpekcija je zasledila tri takšne agencije, naslavlja ciljno skupino upravičencev do socialno varstvenih storitev in oglašujejo opravila iz navedenih socialno varstvenih storitev ob tem pa navajajo, da preverjajo tudi ustreznost kadrov in kakovost storitev.

Predpisi socialnega varstva nimajo opredeljene takšne posredniške dejavnosti, zato se večji del obeh navedenih storitev lahko izvaja tudi na ta način, izven pristojnosti Socialne inšpekcije. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve in enake možnosti je v zvezi s

tem Socialni inšpekciji posredovalo tolmačenje predpisov v dopisu št. 1221-3/2013-2 z dne 20.3.2013, v katerim je med drugim navedeno, da v kolikor posredovalec izbira za naročnike izvajalce, ki so vpisani v register izvajalcev na podlagi dovoljenja za delo, ali izvajajo storitev v okviru mreže javne službe, potem bodo uporabniki imeli zagotovljene storitve v skladu z zakonom, podzakonskimi akti in določenimi standardi, v primeru izbora izvajalcev, ki izvajajo opravila na podlagi osebnega dopolnilnega dela ali izbora drugih izvajalcev, pa ta zaščita ni zagotovljena.

DRUGE UGOTOVITVE

V izrednih nadzorih je bilo v obdobju 2010-2015 tudi ugotovljeno, da posamezniki, ki so upravičenci do socialno varstvenih storitev, po lastni izbiri in želji in po lastni odločitvi sklepajo različne pogodbe z osebami-laiki ali pravnimi osebami, ki obljublajo takšno pomoč, brez, da bi prej preverili poti za uveljavljanje svojih pravic do socialno varstvenih storitev in/ali pridobili informacije o javni mreži socialno varstvenih storitev, ob kasneje nastalih zapletih in neugodnih situacijah pa zahtevajo in pričakujejo zaščito Socialne inšpekcije in vršijo socialni pritisk preko medijev za rešitev nastale situacije.

Socialna inšpekcija po 102. členu Zakona o socialnem varstvu ni pristojna za nadziranje pravnih poslov odraslih oseb, ki jim ni odvzeta poslovna sposobnost. Prav tako v takšno poslovanje fizičnih oseb ne sme posegati center za socialno delo, kar se pogosto izraža v medijih kot pričakovanje javnosti. Glede proste izbire pomoči imajo po nacionalnem programu socialnega varstva upravičenci do socialno varstvenih storitev pravico do lastne izbire uveljavljanja svojih pravic (ali jih uveljavljajo ali pa ne) in do izbiranja izvajalcev pomoči (socialno varstvene storitve niso vezane na krajevno pristojnost), prav tako lahko izbirajo med različnimi vrstami storitev ter tudi izbirajo izvajalca znotraj ali zunaj javne mreže storitev.

Pri tem Socialna inšpekcija meni, da so upravičenci do socialno varstvenih storitev na eni strani premalo informirani o storitvah, izvajalcih in poteh uveljavljanja svojih pravic na področju socialnega varstva ter da so na drugi strani preveč zaupljivi do vsega »nedržavnega in neinstitucionalnega« in premalo ozaveščeni o možnih nevarnih posledicah sklepanja poslov z medsebojnimi pogodbami oziroma o posledicah laičnih oblik pomoči invalidnim in ostarelim osebam. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve bi moralo več storiti na področju priprave upravičencev na informiranje upravičencev do dejavnosti socialnega varstva. V zvezi s tem je Socialna inšpekcija že v letu 2010 oblikovala opozorilo, ki je stalno dostopno na spletnih straneh Socialne inšpekcije: http://www.id.gov.si/si/delovna_podrocja/socialne_zadeve/.

Socialna inšpekcija je v letu 2015 v zadevah, v katerih je bilo ocenjeno oziroma je bila ugotovljena domneva o nepravilnem poslovanju v zvezi s cenami in zaračunavanjem storitev, o tem obvestila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Službo za notranjo revizijo poslovanja, v posameznih primerih pa tudi Računsko sodišče Republike Slovenije in Komisijo za preprečevanje korupcije. V primeru ugotovitev, ki niso pristojnost Socialne inšpekcije, so bile zadeve posredovane drugim pristojnim organom, predvsem Ministrstvu za zdravje, Zdravstvenemu inšpektoratu Republike Slovenije, Inšpektoratu Republike Slovenije za delo-Inšpekciji delovnih razmerij, Inšpektoratu Republike Slovenije za delo-Inšpekciji za varstvo in zdravje pri delu, Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije, Davčnemu uradu Republike Slovenije, Inšpekciji Republike Slovenije za promet, energetiko in prostor, Socialni zbornici Slovenije in Uradu Republike Slovenije za varstvo potrošnikov. V zvezi z urejanjem in poenotenjem izvajanja socialno varstvenih storitev, ki segajo na področje varstva starejših je Socialna inšpekcija tudi v letu 2015 sodelovala z Aktivom socialnih

delavcev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije in s Skupnostjo socialnih zavodov Slovenije, s Skupnostjo centrov za socialno delo Slovenije, z Varuhom človekovih pravic Republike Slovenije ter z Direktoratom za socialne zadeve in Sektorjem za upravljanje izvajalske mreže pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Slednjemu so bile sprotno posredovane tudi ugotovitve in dileme Socialne inšpekcije, vezane na prakso in tolmačenje predpisov za izvajanje inšpekcijskih nadzorov.

Tatjana Arnšek
Inšpektorica za socialne zadeve