



**VSEBINSKO POROČILO O UGOTOVITVAH INŠPEKCIJSKIH NADZOROV V  
LETU 2012 ZA STORITVE: INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH,  
POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU,  
SOCIALNI SERVIS**

**STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH**

REDNI NADZORI

V letu 2012 je bilo v rednem inšpekcijskem nadzoru **nadziranih 27 izvajalcev storitve** institucionalno varstvo starejših, **od tega 17 javnih socialno varstvenih zavodov**: Dom starejših Ajdovščina, Dom ob Savinji Celje, Koroški dom starostnikov Dravograd, Dom starejših občanov Grosuplje, Dom upokojencev in oskrbovancev Impoljca-Enota DU Sevnica in Enota DU Brežice, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, Dom upokojencev dr. Franceta Bergelja Jesenice, Obalni dom upokojencev Koper, Dom upokojencev Kranj, Dom starejših Lendava, Dom starejših občanov Ljubljana-Vič-Rudnik, Dom počitka, Mengeš, Dom upokojencev Nova Gorica, Dom starejših občanov Novo mesto, Dom upokojencev Ptuj, Dom upokojencev Podbrdo, Dom upokojencev Vrhnika. **ter 8 koncesionarjev**: Karitas Logatec - Dom Marije in Marte Logatec, THERMANA d.d. Laško - Dom starejših Laško, DEOS d.d. Ljubljana - Center za starejše Medvode, CONTRACO d.o.o. Vojnik - Špesov dom Vojnik, DSO-GR d.o.o. Gornja Radgona – Dom starejših občanov Gornja Radgona, Dom Lenart d.o.o., DEOS d.o.o.-Center starejših Horjul, Dom Lipa d.o.o. Celje – Dom Lipa Štore, Škofijska Karitas Maribor, Dom Danijela Halasa Velika Polana, Dom pod Gorco Maribor d.o.o.

V letu 2012 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.**

Večina izvajalcev, vključenih v redni nadzor je izvajala storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva oziroma **pri 22 izvajalcih storitve ni bilo ugotovljenih napak, nepravilnosti in pomanjkljivosti**: Dom starejših Ajdovščina, Dom ob Savinji Celje, Koroški dom starostnikov Dravograd, Dom starejših občanov Grosuplje, Dom upokojencev in oskrbovancev Impoljca-Enota DU Sevnica in Enota DU Brežice, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, Dom upokojencev dr. Franceta Bergelja Jesenice, Obalni dom upokojencev Koper, Dom upokojencev Kranj, Dom starejših Lendava, Dom starejših občanov Ljubljana-Vič-Rudnik, Dom počitka, Mengeš, Dom starejših občanov Novo mesto, Dom upokojencev Ptuj, Dom upokojencev Podbrdo, Dom upokojencev Vrhnika, THERMANA d.d. Laško - Dom starejših Laško, DEOS d.d. Ljubljana - Center za starejše Medvode, CONTRACO d.o.o. Vojnik - Špesov dom Vojnik, DSO-GR d.o.o. Gornja Radgona – Dom starejših občanov Gornja Radgona, Dom Lenart d.o.o. in DEOS d.o.o.-Center starejših Horjul.

V rednih nadzorih je bila pri 1 izvajalcu, javnem socialno varstvenem zavodu, ugotovljena manjša nepravilnost, pri 4 koncesionarjih pa je bilo ugotovljeno nekaj napak in večjih nepravilnosti in sicer:

1. kadrovska struktura in organizacija dela za opravljanje strokovnega vodenja in/ali strokovnega dela socialne službe je bila neskladna s kadrovskim standardom in normativom po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvene storitve,
2. komisija za sprejem, premestitve in odpust po sestavi ni bila skladna z 11. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva,
3. komisija za sprejem, premestitve in odpust je uvrščala uporabnike v vrste oskrbe na osnovi zdravniških diagnoz in ne na osnovi kombinacije predloga zdravstvenega tima s predlogom socialne službe za oskrbo socialno varstvene storitve (14. in 24. člen Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva),
4. 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 (28., 29. in 30. člen Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva),
5. individualni načrti obravnave so bili izdelani in evalvirani timsko, vendar brez sodelovanja uporabnikov ali njihovih zakonitih zastopnikov (8. člen Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev),
6. 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 (hišni red, pravilnik o sprejemu, premestitvah in odpustih, merila za uvrščanje uporabnikov v vrste oskrbe, informativna gradiva izvajalca).

Od vseh 5 izvajalcev, ki so jim bila izrečena naročila ali ukrepi za odpravo ugotovljenih napak in nepravilnosti je 1 izvajalec slednje v roku že izpolnil ostali izvajalci pa imajo odrejene roke, ki segajo v leto 2013.

V letu 2012 so bili, zaradi novih ugotovitev iz poročil in dokazil o izpolnjevanju ukrepov oziroma o odpravljanju ugotovljenih napak in nepravilnosti pri izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših iz rednega inšpekcijskega nadzora v letu 2011, odrejeni stopnjevalni ukrepi Domu upokoencev Danice Vogrinec Maribor, nadzor dne 31.12.2012 še ni bil zaključen.

#### IZREDNI NADZORI

V letu 2012 je bilo prejetih **21 pobud oziroma predlogov za izredni inšpekcijski nadzor** nad opravljanjem storitve institucionalno varstvo starejših, od tega **19 za izvajanje storitve v obliki trajnega celodnevne domačega varstva in oskrbe ter 2 pobudi za izvajanje storitve brez pridobljenih pravno formalnih podlag** za izvajanje te storitve. Od navedenih se je 10 pobud nanašalo na izvajanje storitve s strani koncesionarjev (2 pobudi za istega izvajalca), 7 pobud za javne socialno varstvene zavode (4 pobude za istega izvajalca) in 3 pobude za enega izvajalca z dovoljenjem za delo ter 2 pobudi za nadzor nad opravljanjem storitve na črno s strani fizične osebe in s strani gospodarske družbe.

V nadzornih dejanjih pred uvedbo izrednega nadzora je bilo ugotovljeno, da je bilo **15 pobud neutemeljenih ali pa očitki izvajalcem niso sodili v 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, 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 dveh primerih je bil izvajalec s strani inšpektorice opozorjen tudi na neustrezno komunikacijo strokovnih delavcev, ki so pristojni posredovati informacije uporabnikom, njihovim zakonitim zastopnikom, svojcem in drugi zainteresirani javnosti.

**Na osnovi 4 pobud je bil v zadevi izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših uveden izredni inšpekcijski nadzor** in sicer v javnem socialno varstvenem zavodu Domu upokoencev Polzela, pri koncesionarju Centru za starejše občane Ormož d.o.o., v gospodarski družbi Pollere d.o.o. Formin in pri fizični osebi Korošak Mileni v Mariboru.

V izrednih nadzorih je bilo v zadevi Doma upokoencev Polzela ugotovljen sum poslovne napake direktorice, zato je bila zadeva odstopljena pristojni službi Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, Službi za notranjo revizijo.

V izrednem nadzoru nad delom Centra za starejše občane Ormož d.o.o. je bilo ugotovljeno, da so bili očitki iz pobud, v delu, ki sega na pristojnost Socialne inšpekcije, neutemeljeni, pri čemer so bile s strani inšpektorice ugotovljene druge manjše nepravilnosti pri zagotavljanju standarda in kakovosti storitve, kar je izvajalec skladno z naročili in v odrejenem roku odpravil.

V zadevi fizične osebe Korošak Milene je bilo ugotovljeno, da ni izvajala storitve institucionalno varstvo v nobeni od oblik in vrst in tudi nobene druge socialno varstvene storitve. Zaradi ugotovitev nadzora, ki ne sodijo v pristojnost Socialne inšpekcije, je bila zadeva po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru nadalje odstopljena Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije, pristojnemu Davčnemu uradu Republike Slovenije, Inšpektoratu Republike Slovenije za okolje in prostor-Stanovanjski inšpekciji ter Mestni upravi Mestne občine Maribor. V zvezi z nastalo situacijo so se po naročilu inšpektorice za občane, stanujoče pri Korošak Mileni in tudi za situacijo Korošak Milene zavzeli Center za socialno delo Maribor, Center za socialno delo Ruše, Center za socialno delo Pesnica pri Mariboru, Center za socialno delo Ptuj in Center za socialno delo in tem osebam pomagali v okviru svojih pristojnosti.

Družbi Pollere d.o.o. in odgovorni osebi navedene pravne osebe, Danici Greif, je bila v marcu 2012 z odločbo izdana prepoved opravljanja socialno varstvene storitve institucionalno varstvo do vpisa v register pravnih in fizičnih oseb, ki izvajao socialno varstvene storitve na osnovi pridobljenega dovoljenja za delo pri Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve. Prav tako so bili izvajalcu odrejeni ukrepi za ureditev situacije oseb, nastanjenih v poslovnih prostorih družbe Pollere d.o.o., Formin 49 B, Formin, Gorišnica. Izvajalec ni izpolnil ukrepov in ni pridobil pravno formalnih podlag za opravljanje storitve. Zoper navedeno pravno osebo in odgovorno osebo pravne osebe sta s strani Socialne inšpekcije uvedena dva prekrškovna postopka, eden po Zakonu o socialnem varstvu zaradi opravljanja javne socialno varstvene storitve brez pridobljene pravno formalne podlage in drugi po Zakonu o inšpekcijskem nadzoru zaradi nespoštovanja z odločbo odrejenih ukrepov inšpektorja. V ugotovitvah, ki niso pristojnost Socialne inšpekcije, je bila zadeva po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru posredovana v obravnavo drugim pristojnim organom: Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije, krajevno pristojnemu Davčnemu uradu Republike Slovenije, Inšpektoratu RS za delo, enoti Inšpekcije delovnih razmerij in Zdravstvenem inšpektoratu Republike Slovenije. Po podatkih Socialne inšpekcije so tudi navedeni drugi organi na osnovi ugotovitev o delu na črno ter nespoštovanju predpisov iz področja delovnih razmerij in zdravstva, zoper pravno osebo Pollere d.o.o. in zoper odgovorno osebo pravne osebe, Danico Greif, uvedli prekrškovne postopke.

**Skupno so bile v izrednih inšpekcijskih nadzorih nad izvajanjem storitve institucionalno varstvo starejših ugotovljene naslednje napake in nepravilnosti:**

- izvajalec je opravljal javno socialno varstveno storitev institucionalno varstvo brez pridobljenega dovoljenja za delo in brez pridobljene koncesije Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, kar ni skladno z 41. b členom Zakona o socialnem varstvu,
- poslovni vodja javnega socialno varstvenega zavoda je tekom leta prerazporedil kadre po delovnih mestih neskladno s kadrovskim standardom po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
- koncesionar ni zagotavljal zaposlenim kadrom izobraževanja in usposabljanja za delo, kar ni skladno s standardom storitve institucionalno varstvo starejših po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
- koncesionar je uporabnikom storitve institucionalno varstvo starejših v vrsti oskrbe IV pomanjkljivo zagotavljal povečano varovanje v tehničnih pogojih varovanega oddelka, kar ni skladno s 6. členom Pravilnika o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije.

En izvajalec je v okviru odrejenih rokov odpravil ugotovljene nepravilnosti in pomanjkljivosti pri izvajanju storitve, za ukrepanje v zadevi poslovne napake zavoda je pristojna Služba za notranjo revizijo Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, izvajalcu, ki je izvajal storitev brez pridobljenih pravno formalnih podlag pa so bili za zaščito upravičencev do storitve institucionalno varstvo starejših odrejeni vsi možni ukrepi z odločbo o ukrepih ter ukrepi prekrškovnega organa.

**Druge ugotovitve, vezane na storitev institucionalno varstvo starejših**

1. **V letih 2011 in 2012** so imeli javni socialno varstveni zavodi, ki izvajajo storitev institucionalno varstvo starejših težave pri poslovanju, ker **Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve v daljšem obdobju** (do 6 mesecev in v nekaj primerih do 8 mesecev), kljub prošnjam in urgencam izvajalcev, **ni imenovalo članov v svete zavodov**, ki so najvišji poslovni organ javnih zavodov, sklepi tega organa pa so ključni pri poslovanju zavodov. **Posledice** so posredno vplivale na uporabnike storitve, predvsem **v zagotavljanju kakovosti storitve v delu bivalnega in kadrovskega standarda**, ker zavodi zaradi neformiranih svetov niso mogli tekoče sprejemati s tem povezanih potrebnih poslovnih odločitev (zaključni računi, sprejem finančnega plana, investicijska dela, sklepi o porabi doniranih sredstev, zaposlovanje).
2. V zvezi z ugotovitvijo inšpekcije iz leta 2009, da je bil v letu 2008 s strani Skupnosti socialnih zavodov Slovenije **izdelan predlog Podrobnejših standardov storitve institucionalno varstvo starejših, ki pa ni bil uradno sprejet** po predpisanem postopku za uveljavitev in veljavnost **za splošni akt**, je bilo v letu 2012 ugotovljeno, da **je ta predlog predpisa že četrto leto uveljavljen pri izvajalcih kot poenoten interni akt, po katerem komisije za sprejem, premestitve in odpust uvrščajo uporabnike v vrsto oskrbe** storitve institucionalno varstvo starejših, kar je del podlage za zaračunavanje storitve. Na osnovi tega poenotenega internega akta se nadalje s strani Skupnosti socialnih zavodov Slovenije razvija **skladno z 68. b členom Zakona o socialnem varstvu** tudi normiranje in evidentiranje izvajanja osnovne in socialne oskrbe pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo.
3. Socialna inšpekcija je pri izvajanju nadzorov nad delom izvajalcev socialno varstvenih dejavnosti v letu 2010, 2011 in 2012 pri preverjanju izvajanja storitve **po 66. členu Zakona o socialnem varstvu, ki se veže na 60. člen tega zakona**, ki določa, da lahko zasebnik, ki izpolnjuje pogoje iz prejšnjega odstavka oziroma pravna oseba, ki izpolnjuje pogoje iz 60. člena tega zakona, prične opravljati socialno varstveno storitev z dnem izdaje odločbe o vpisu v register zasebnikov in pravnih oseb, ki opravljajo socialno varstvene storitve. Po **2. alineji 116. člena Zakona o socialnem varstvu** je nespoštovanje 60. člena zakona, ki je vezan na 66. člen zakona, prekršek. V nadzornih dejanjih pri petih izvajalcih storitve institucionalno varstvo starejših (koncesionarji in izvajalec z dovoljenjem za delo) je bilo ugotovljeno, **da Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve ni izdalo odločbe o**

**vpisu v register** s pojasnilom ministrstva, da odločb ne izdaja, ker naredi vpis v register po uradni dolžnosti. Zato izvajalca nista imela podatka o tem ali za izvajanje storitve spoštujeta 66. člen Zakona o socialnem varstvu.

4. Po 67. členu Zakona o socialnem varstvu vodi ministrstvo, pristojno za socialno varstvo **register koncesionarjev in register zasebnikov**, pravnih in fizičnih oseb, ki opravljajo socialno varstvene storitve na podlagi dovoljenja za delo. Po predhodno navedenem predpisu **sta registra javna. Oba registra ministrstva nista javna in nista prosto dostopna, kar ni skladno s 67. členom Zakona o socialnem varstvu.** Registra tudi nista prosto dostopna Socialni inšpekciji. Prosta dostopnost do register je za Socialno inšpekcijo poleg splošnega pomena, pomembna tudi zato, ker samo imena firm z naslovi sedežev v sedaj javno dostopnem seznamu izvajalcev socialno varstvenih storitev na spletnih straneh ministrstva ni zadosten podatek za inšpekcijski nadzor in/ali za prekrškovni postopek, ker se določba 66. člena nanaša na podatek o dnevu vpisa v register in prav tako sama ugotovitev morebitnega prekrška mora po Zakonu o prekrških vključevati podatek časovnega obdobja (točno od kdaj do kdaj) se je kršil predpis. Pomemben podatek za postopek pa je tudi šifra pod katero je izvajalec vpisan v register. Na to je bilo navedeno ministrstvo posebej opozorjeno z dopisom Socialne inšpekcije št. 0920-201/2011 z dne 4.3.2011.
5. **Namesto javnih registrov je na spletnih straneh Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve objavljen seznam izvajalcev (ime in kontaktni naslov), ki ni povsem usklajen z dejanskim stanjem, ker so v seznamu navedeni samostojni podjetniki in pravne osebe, ki že več kot dve leti ne opravljajo in ne tržijo socialno varstvene storitve, za katero so pridobili dovoljenje za delo, nekateri pa so svojo dejavnost in firmo tudi že ukinili, o čemer je sicer register že od leta 2008 dalje vsako leto sprotno obveščen s strani Socialne inšpekcije.** Na seznamu izvajalcev na dan 31.12.2012 je bilo še vedno 8 takšnih izvajalcev: C.O.S.I.O. d.o.o. , Zora plus d.o.o., Kresnička, center za oskrbo na domu d.o.o., VISIT-A d.o.o., CENTERKONTURA d.o.o., Žarek Anica Pristavec s.p., Dora Saksida s.p. in Zavod Pelikan-Karitas. Za izvajalca Penzion Sreča d.o.o. pa je napačno navedeno, da izvaja storitev institucionalno varstvo v oskrbnem domu. Zaradi navedenega je ta **seznam v tem delu izvajalcev na spletnih straneh ministrstva za upravičence in ostalo zainteresirano javnost zavajajoč.**
6. V nadzorih iz obdobja 2006-2012 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 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 2-10 uporabnikov (natančnejše podatke o dnevnem varstvu starejših vodi Skupnost socialnih zavodov Slovenije). Storitve institucionalno varstvo starejših se ne izvaja v obliki dnevnega varstva izven javnih socialno varstvenih zavodov in koncesionarjev, prav tako se ne izvaja v oblikah stanovanjskih skupin, bivalnih enot in z individualnim paketom storitve. **Uveljavljeni sta le dve obliki storitve: domsko varstvo in oskrba ter oskrbovana stanovanja, kar ni povsem skladno z razvojnimi smernicami nacionalnega programa socialnega varstva in nacionalnega programa varstva starejših.**
7. **V zadnjih dveh letih se je uveljavila oblika storitve v oskrbovanih stanovanjih.** Ker so se v letu 2011 še dopolnjevali predpisi za izvajanje te oblike storitve, je bilo slednje v rednih nadzorih v letu 2012 le v grobem pregledano pri petih izvajalcih. Ob tem je bilo ugotovljeno, da **se ta oblika storitve 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 (paketi osnovne in socialne oskrbe) 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.** Nadalje je bilo pri vseh petih izvajalcih (javnih socialno varstvenih zavodih in koncesionarjih za storitev institucionalno varstvo starejših) ugotovljeno, da opravljajo tudi **varovanje na daljavo, kar spada v socialno varstveno storitev socialni servis, za kar niso pridobili dovoljenja za delo s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve, zato se storitev v tem delu ni izvajala skladno z 41. b členom in 66. členom Zakona o socialnem varstvu.** Prav tako je bilo ugotovljeno, da **so koncesionarji izvajali to obliko storitve izven obsega storitve po koncesijski pogodbi oziroma za dodaten obseg storitve v tej obliki niso pridobili dovoljenja za delo, zato se storitev tudi v tem delu ni izvajala skladno z 41. b členom in 66. členom Zakona o socialnem varstvu.** Izvajalcem so bili odrejeni ukrepi za ureditev pravno-formalnih podlag, v ostalih zadevah pa so bili opozorjeni, da jih morajo urediti po predvidenih predpisanih poteh.

8. V zadevi izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših v vrsti oskrbe IV, ki je namenjena uporabnikom storitve, ki zaradi posledic demence potrebujejo povečano varovanje in poseben program aktivnosti, je bilo v letu 2012 ugotovljeno, da vsi izvajalci dobro prepoznavajo to ciljno skupino uporabnikov in storitev izvajajo skladno s predpisi in strokovnimi koncepti dela, pri tem pa se pojavlja **težava prezasedenosti kapacitet izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših za vrsto oskrbe IV** in težava zaradi nestrinjanje uporabnikov, njihovih zakonitih zastopnikov in njihovih svojcev za premestitev teh uporabnikov izven varovanega oddelka ali izven oddelka s povečano pozornostjo ob prenehanju potrebe po vrsti oskrbe IV, **kar predstavlja slabšo dostopnost upravičencev do storitve institucionalno varstvo starejših, ki potrebujejo to vrsto oskrbe,** slednje pa **ni povsem skladno z načelom dostopnosti socialno varstvenih storitev po nacionalnem programu socialnega varstva.**
9. Na predhodno ugotovitev se veže **pojavljanje težav izvajalcev socialno varstvene storitve institucionalno varstvo v letih 2011 in 2012 pri nameščanju upravičencev na varovane oddelke po odredbi sodišč oziroma po izvržbi take odredbe, kadar izvajalec ne razpolaga z ustreznim prostim mestom namestitve ali kadar težavnost zdravstvenega in psihosocialnega stanja upravičenca presega strokovne pristojnosti in pogoje varovanja pri izvajalcu storitve, s čimer so lahko ogrožene pravice drugih uporabnikov storitve pri izvajalcu, kar se nanaša na 75. člen v povezavi s 40. in 52. členom Zakona o duševnem zdravju.**
10. Izvajalci, pri katerih je bil v letu 2011 in 2012 opravljen redni inšpekcijski nadzor (dve tretjini vseh izvajalcev) so imeli zelo **malo uporabnikov uvrščenih v vrsto oskrbe III b** (povprečno 5-6 uporabnikov), **ker** imejo, po navedbah strokovnih delavcev, komisije za sprejem, premestitev in odpust **težave pri prepoznavanju potreb po vrsti oskrbe III b oziroma pri razmejevanju potreb po vrsti oskrbe III a in po vrsti oskrbe III b, pri čemer tudi dvomijo v katero od teh vrst oskrbe uvrstiti paliativno oskrbo,** zaradi česar se storitev v tem delu ne izvaja povsem skladno s **24. členom Pavilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva.**
11. Pri nadzoru možnosti sodelovanja uporabnikov pri izvajanju storitve je bilo ugotovljeno, da je tudi v letu 2012 **šibka točka individualni načrt obravnave, ker je** pri večini izvajalcev individualni načrt, kljub večletnim opozorilom inšpekcije, še vedno **le popis operativnih nalog vrste oskrbe z delovnimi zapisi posameznih strokovnih delavcev, kar pa sicer po obliki in vsebini zadošča sedanjemu predpisanemu standardu storitve.** Pri tem je bilo ugotovljeno, da se je uveljavila medstrokovna timska obravnava uporabnikov storitve, **ni pa se še uveljavilo načelo partnerstva z uporabnikom** (z izjemo Koroškega doma starostnikov Dravograd in Domom upokojencev Nova Gorica), **ker** je bilo pri dveh tretjinah izvajalcev, ki so bili vključeni v redni nadzor v letu 2011 in 2012 ugotovljeno, da pri izdelavi

in pri evalvaciji individualnega načrta obravnave ne sodelujejo uporabniki ali njihovi zakoniti zastopniki (načrt izdelajo strokovni delavci in eden od njih ga uporabnikom ponudi v podpis), zaradi česar se v tem delu – izdelava in evalvacija individualnega načrta obravnave – storitev **ne izvaja povsem skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.**

12. Glede upravičenosti do storitve institucionalno varstvo starejših je bilo pri izvajalcih v letih 2010, 2011 in 2012, ki nimajo več čakalne dobe za sprejem, ugotovljeno, da so začeli sprejemati tudi upravičence do posebnih oblik institucionalnega varstva. Ravnanje utemeljuje s tem, da le na ta način lahko ohranjajo obstoječo kadrovsko strukturo in kadrovski 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 pobud 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.).
13. V nadzorih leta 2011 in 2012 je bilo ugotovljeno, da imajo izvajalci izdelane načrte za postopno približevanje bivalnih pogojev predpisanim bivalnim standardom do leta 2021 in da bivalne pogoje postopno prilagajajo standardu storitve, pri čemer vsi ugotavljajo, da **se je v zadnjih dveh letih povečalo povpraševanje po triposteljnih in štiriposteljnih sobah, zlasti pri uporabnikih storitve v vrsti oskrbe III a in III b. Po navedbah strokovnih delavcev in uporabnikov storitve je vzrok temu povpraševanju manjša plačljiva zmožnost uporabnikov in njihovih svojcev (zavezancev za plačilo storitve) v zadnjih dveh letih**, pri tem nekateri zakoniti zastopniki in svojci teh uporabnikov svoje nestrinjanje s premestitvami v bivalne prostore po predpisanem standardu utemeljuje s tem, da imajo v večposteljnih sobah ti uporabniki več socialnih stikov. Uporabniki in svojci pri treh izvajalcih celo niso hoteli podpisati dodatkov k dogovoru zaradi spremembe bivalnega standarda, ko so izvajalci odpravili štiripostelje in petposteljne sobe in so bili na osnovi tega uporabniki iz tistih sob deležni spremembe bivalnega standarda v smislu izboljšanja oziroma skladnega s predpisanim bivalnim standardom. Navedeno kaže na **slabšanje dostopnosti do storitve v povezavi s ceno storitve in plačljivo zmožnostjo zavezancev za plačilo storitve**, kar ni skladno z načelom dostopnosti do storitev socialnega varstva po nacionalnem programu socialnega varstva.
14. Iz pobud za inšpekcijski nadzor in iz dokumentacije reševanja ugovorov s strani izvajalcev storitve je bilo ugotovljeno, da **se je v letu 2012 povečalo število ugovorov na zaračunavanje stroškov storitve v delu stroškov 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, kar je vezano na sedaj veljavne določbe o zaračunavanju storitve v Pravilniku o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih predpisov. S tem povezano **izvajalci storitve ter svojci uporabnikov menijo, da bi bilo potrebno pri nadaljnjem predpisovanju bivalnih pogojev in bivalnih standardov za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših upoštevati 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, kjer ne bi bilo nepotrebnih dodatnih prostorov in tako ne bi prihajalo do nelogičnih zapletov pri zaračunavanju storitve.**

15. V zvezi z bivalnim standardom uporabnikov storitve institucionalno varstvo starejših je bilo nadalje ugotovljeno, da **občine različno tolmačijo standard storitve, zato storitev v tem delu ni enako dostopna upravičencem in uporabnikom**, kar ni skladno z nacionalnim programom socialnega varstva. V 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev je kot bivalni standard določen enoposteljna ali dvoposteljna soba. Po Pravilniku o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev je cena storitve izračunana na dvoposteljno sobo, za enoposteljno pa je potrebno plačati predvideno razliko. Zato **nekatero občine ter tudi nekateri svojci uporabnikov (ki so zavezanci za plačilo storitve) enoposteljno sobo razumejo kot bivalni nadstandard, kar postane problem, kadar je občina ali svojec (do)plačnik storitve, ker nekatere občine in svojci zahtevajo od izvajalcev, da že v postopku sprejema uporabnike namestijo v dvoposteljne ali triposteljne sobe, če postanejo (do)plačniki kasneje pa zaradi cenejše oskrbe zahtevajo od izvajalcev, da uporabnike premestijo v dvoposteljno ali triposteljno sobo in nasprotujejo premestitvam uporabnikom v enoposteljne sobe tudi v primerih potrebe po osamitvi za čas izvajanja ukrepov za preprečevanje širjenja bolnišničnih okužb ali kadar je taka premestitev strokovno utemeljena s strani komisije za sprejem, premestitev in odpust.** Občine in svojci (zavezanci za plačilo storitve) pritisk na izvajalce vršijo z zavlačevanjem ali ne plačevanjem (do)plačila storitve, s čimer ne spoštujejo pravic uporabnikov storitve in predpisov socialnega varstva.
16. Glede plačevanja storitve so v letu 2010, 2011 in 2012 izvajalci poročali o **porastu neplačevanja storitve oziroma o porastu zaostankov plačil in terjatev, pri čemer izvajalci sodelujejo s pristojnimi centri za socialno delo v postopkih uveljavljanja pravice do oprostitve plačila storitve.** Ti postopki so dolgotrajni zaradi **izpodbijanja odločb s strani zavezancev** po Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev, ki sprožajo postopke zoper odločbe **o določenem deležu obveznosti plačevanja storitve z utemeljitvami, da to ogroža existenco njihovih družin (če so doplačniki sorodniki) oziroma ti stroški niso predvideni v zadostni meri v letnem občinskem proračunu (če je doplačnik občina).**
17. **V zvezi z (do)plačevanjem storitve po zavezancih na podlagi odločbe centra za socialno delo o prostitvi 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 (izpade vmesni mesec).** V praksi to pomeni, da se izvaja zahtevnejša vrsta oskrbe od denimo 1.10.2012, po sklenjenem dodatku k dogovoru z dne 15.10.2012, oprostitev pa je določena od 1.11.2012 dalje. Zadevo bi bilo **potrebno sistemsko urediti z dopolnitvijo predpisov oziroma Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, da se in izvajalcem tudi v tem delu zagotovi plačilo storitve.**



18. **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 se sami pri tem zadržijo. 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 in socialne zadeve na 7. Konferenci Inšpektorata RS za delo v letu 2009.
19. **Tudi v letu 2012 je bila ugotovljena neenaka praksa izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših na področju premestitev uporabnikov od enega izvajalca k drugemu in sicer v odpovednih rokih in s tem povezanim plačilom storitve po odpustu pri prvem izvajalcu ali/in »rezervacije« pri drugem izvajalcu**. Izvajalci imajo v dogovorih o izvajanju storitve določilo o rezervaciji v domu in določilo o odpustnem roku. Rezervacija je vezana na čas, ko je uporabnik dalj časa odsoten iz doma (mišljeno kot prostori izvajalca storitve), odpustni rok pa na čas, ko uporabnik zapusti dom. **Pri premestitvah in odpustih izvajalci različno upoštevajo odpustni rok in tudi roki so različni in sicer vključujejo 5, 7, 8, ali 15 dni. Pri tem je bilo ugotovljeno, da že posamezni izvajalec ni dosleden pri spoštovanju teh rokov in ravna različno od uporabnika do uporabnika** tako, da morajo eni uporabniki plačati storitev (v zneskih kot rezervacija) za čas ko so že odšli iz doma za toliko dni kot je odpustni rok (5-15 dni), nekateri pa ne plačajo ničesar. Odločitev o tem izvajalec veže na to ali lahko na izpraznjeno mesto takoj sprejme drugega uporabnika ali ne. **Zato so tudi v teh situacijah uporabniki neenako obravnavani**. Na to se veže neenaka praksa med izvajalci glede zaračunavanja storitve za ta odpustni rok ali za rok rezervacije. Tako nekateri uporabniki za premestitev drugemu izvajalcu plačujejo rezervacijo (ki je tudi 5-15 dni) ali pa prejšnjemu izvajalcu plačujejo odpustni rok. Pri premestitvah od izvajalca k drugemu izvajalcu je uporabnik ves čas uporabnik storitve, zato **po mnenju inšpekcije iz tega vidika ni opravičljivo to, da uporabnik, ki v enem dnevu odide iz doma in se v istem dnevu nastani v drugem domu, plača ali novemu pred nastanitvijo rezervacijo ali prejšnjemu odpovedni rok** (zaračunava se strošek bivanja brez prehrane) in tako za isto obdobje (iste dneve) **plačuje storitev dvojno dvema izvajalcema. Za takšno ravnanje izvajalcev v delu zaračunavanja storitve ni pravne osnove v predpisih socialnega varstva. Prav tako v predpisih socialnega varstva ni odpustnega roka**, ampak je določen samo en rok in sicer rok 5 dni po prejemu obvestila o možni namestitvi. O tem je Socialna inšpekcija obvestila Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve v dopisu št. 06189-11/2011 z dne 15.6.2011 in z Skupnost socialnih zavodov Slovenije dne 30.1.2013.
20. **V zvezi s premestitvami uporabnikov od enega izvajalca k drugemu izvajalcu na predlog uporabnika je bilo v nadzorih ugotovljeno, da ni jasna smiselnost pridobitve soglasja drugega izvajalca (tudi ni navedenu komu naj bi bilo soglasje podano – prosilcu ali prvemu izvajalcu storitve), kot je določeno v 2. odstavku 28. člena Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva**, ker drugi izvajalec o sprejemu prosilca za premestitev odloča po postopku sprejema na komisiji za sprejem, premestitev in odpust in o predlogu komisije oziroma o sprejemu obvesti prosilca po 14. in 15. člena tega istega pravilnika. Pridobitev soglasja drugega izvajalca storitve tudi ni smiselna iz vidika določb o prošnji upravičenca in o začetku postopka sprejema, zlasti ne po 7. odstavku 12. člena navedenega pravilnika, zato

inšpekcija predlaga, da se 2. odstavek 28. člena črta iz tega predpisa, kar je bilo navedenu v dopisu Skupnosti socialnih zavodov Slovenije z dne 30.1.2013.

21. **Izvajanje storitve se med izvajalci razlikuje tudi v tem koliko in v kakšni meri se za čas dopustov kadrov ali za čas absentizma 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 na ta način izvajajo storitev v delu delovnega mesta recepcije in delovnega mesta gospodinje ter za spremljanje uporabnikov pri urejanju njihovih zadev (zdravnik, uradi, ipd). Pri enem od izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših tako delo informatorja-receptorja izvajajo prostovoljci. Pri več izvajalcih storitve institucionalno varstvo starejših poteka organizirano prostovoljno delo, ki temelji na Zakonu o prostovoljstvu in na internih aktih-navidilih ali pravilnikih o prostovoljnem delu, za uporabnike, ki so ali bi glede na potrebe morali biti uvrščeni in deležni vrste oskrbe IV (povečano varovanje in poseben program aktivnosti), vsebina prostovoljnega dela pa je osebno spremljanje (sprehodi), druženje in družabništvo, kar je predvideno v opisu del in nalog varuhinje, ali delovnega inštruktorja po standardu in normativu storitve v vrsti oskrbe IV. **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 tovrstna pomoč takšnim uporabnikom.**

**Po 11. členu Zakona o preprečevanju dela in zaposlovanja na črno se za humanitarno, karitativno in prostovoljno delo šteje brezplačno opravljanje dela za organizacije, ki so registrirane kot humanitarne ali karitativne ter organizirano prostovoljno delo v okviru drugih nevladnih organizacij. Za dobrodelno delo se šteje brezplačno opravljanje dela, ki je namenjeno varovancem v vzgojno-varstvenih zavodih, šolarjem, dijakom in študentov v izobraževalnih zavodih, bolnikom v bolnišnicah ter osebam v domovih za ostarele. Humanitarno, karitativno, prostovoljno in dobrodelno delo, po 7. členu predhodno navedenega zakona ne šteje za delo oziroma zaposlovanje na črno.** 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 humanitarnim 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).**

22. Med drugim je bilo v nadzorih v letu 2011 in 2012 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.**

23. V letu 2010, 2011 in 2012 je Socialna inšpekcija prejela **s strani uporabnikov, medijev in druge javnosti vprašanja o tem, kdo v domovih starejših postavlja standarde**

**osnovne oskrbe v delu osebne higiene (pogostost kopanja uporabnikov higiene glave in ustne votline, ipd.) in v delu prehrane (ustreznost prehrane po vsebini in količini za uporabnike) in kdo to nadzira.** Socialna inšpekcija v nadzorih ugotavlja, da o dietah (posebnosti vsebine prehrane) odločajo zdravniki, kakovost živil preverja Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije, pogostost in dnevni čas obrokov sta opredeljena v podrobnejšem standardu osnovne oskrbe in v hišnem redu izvajalcev, o prehrani po vsebini (jedilniki) pri izvajalcih odločajo komisije za prehrano, katere člani so vodja kuhinje, vodja zdravstvene nege in oskrbe ter predstavniki uporabnikov storitve (pri nekaterih izvajalcih tudi predstavniki svojcev). Po navedbah vodij kuhinje, se pri kuhanju in porcijah uporabljajo običajna merila, ki veljajo za pripravo in postrežbo jedi v prehrabnih obratih. Socialna oskrba za potrebe osebne higiene (pogostost in način osebne higiene) je opredeljena v podrobnejših standardih storitve po vrstah oskrbe, kar pomeni, da v okviru vrste oskrbe osebe pomaga uporabnikom do čistosti celega telesa ali delov telesa in skrbi za čistost oblačil in perila. Pri posebnostih prehranjevanja in posebnih navadah osebne higiene iščejo izvajalci storitve skupaj z uporabniki njim ustrezne posebne rešitve in prilagoditve. Izvajanje osnovne in socialne oskrbe se preverja v okviru nadzorov Socialne inšpekcije v delu preverjanja izvajanja storitve skladno s sklenjenim dogovorom z uporabnikom in skladno s predpisi socialnega varstva. **Po mnenju Socialne inšpekcije sega ustreznost prehrane po količini in vsebini za posameznega uporabnika na področje zdravstva, prav tako na to področje sega tudi osebna higiena iz vidika higienskega minimuma, ki je kriterij zdravstva, pri tem pa se za uporabnike, nastanjene v javnih zavodih ali pri drugih izvajalcih, znotraj katerih poleg bivanja in oskrbe koristijo tudi druge storitve (dijaški in študentski domovi, splošne bolnišnice, domovi starejših, ipd.), upoštevajo splošni standardi, ustrezni posameznim ciljnim skupinam in izvajanju storitev,** ne pa standardom na individualni ravni za vsakega od teh uporabnikov posebej, kar pa sicer sodi na področje spoštovanja pravice do individualnosti in se slednja upošteva s prilagoditvami v okviru možnosti oziroma do meje skupne dobrobiti vseh uporabnikov v neki zavodski skupnosti. Po ugotovitvah Socialne inšpekcije je za uporabnike storitve institucionalno varstvo starejših v obliki domskega varstva in oskrbe izdelan standard osnovne oskrbe in tudi nadziran skladno s predpisi, kot je predhodno navedeno v tej točki poročila. Na osnovi predhodno navedenih vprašanj **je moč razumeti, da posamezniki želijo ali pričakujejo** pri izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših **večji poudarek individualnosti uporabnikov.** Slednja **oziroma večja ustreznost prehrane in osebne higiene za posamezne uporabnike je možna v manj zavodskih oblikah storitve kot sta stanovanjska skupina in individualni paket storitve, ki pa se v praksi storitve institucionalnega varstva starejših še nista uveljavili.**

Socialna inšpekcija je v letu 2012 v zvezi z urejanjem in poenotenjem izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših sodelovala z Aktivom socialnih delavcev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije in s Skupnostjo socialnih zavodov Slovenije s posredovanjem ugotovitev inšpekcijskih nadzorov in priporočil inšpekcije za kakovostno izvajanje storitve ter v delu objektivizacije podrobnejših standardov za spremljanje opravljanja osnovne in socialne oskrbe. Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve so bile sproti posredovane tudi ugotovitve in dileme Socialne inšpekcije, vezane na prakso in tolmačenje predpisov za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših.

## **STORITEV: POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU**

### REDNI NADZORI

#### 1. Redni nadzori - OBČINE

**V letu 2012** 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. Program inšpekcijskih nadzorov **je vključeval 66 občin:** Kostanjevica na Krki, Makole, Mirna, Mokronog-

Trebelno, Poljčane, Rečica ob Savinji, Renče-Vogrsko, Slovenj Gradec, Slovenska Bistrica, Slovenske Konjice, Sodražica, Solčava, Središče ob Dravi, Starše, Straža, Sveta Ana v Slovenskih goricah, Sveta Trojica v Slovenskih goricah, Sveti Andraž v Slovenskih Goricah, Sveti Jurij v Slovenskih goricah, Sveti Jurij, Sveti Tomaž, Šalovci, Šempeter – Vrtojba, Šenčur, Šentilj, Šentjur, Šentrupert, Škocjan, Škofja Loka, Škofljica, Šmarje pri Jelšah, Šmarješke Toplice, Šmartno pri Litiji, Šmartno ob Paki, Šoštanj, Štore, Tabor, Tišina, Tolmin, Trbovlje, Trebnje, Trnovska vas, Trzin, Tržič, Turnišče, Velenje, Velika Polana, Velike Lašče, Veržej, Videm, Vipava, Vitanje, Vodice, Vojnik, Vransko, Vrhnika, Vuzenica, Zagorje ob Savi, Zavrč, Zreče, Žalec, Železniki, Žetale, Žiri, Žirovnica in Žužemberk.

Redni nadzor je bil v letu 2012 opravljen v vseh občinah po letnem programu, v nadzoru pa je bilo ugotovljeno, da **je 64 občin opravljalo 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: Kostanjevica na Krki, Makole, Mirna, Mokronog-Trebelno, Poljčane, Rečica ob Savinji, Renče-Vogrsko, Slovenj Gradec, Slovenska Bistrica, Slovenske Konjice, Sodražica, Solčava, Središče ob Dravi, Starše, Straža, Sveta Ana v Slovenskih goricah, Sveta Trojica v Slovenskih goricah, Sveti Andraž v Slovenskih Goricah, Sveti Jurij v Slovenskih goricah, Sveti Jurij, Sveti Tomaž, Šalovci, Šempeter – Vrtojba, Šenčur, Šentilj, Šentjur, Šentrupert, Škocjan, Škofja Loka, Škofljica, Šmarje pri Jelšah, Šmarješke Toplice, Šmartno pri Litiji, Šmartno ob Paki, Šoštanj, Štore, Tabor, Tišina, Tolmin, Trbovlje, Trnovska vas, Trzin, Turnišče, Velenje, Velika Polana, Velike Lašče, Veržej, Videm, Vipava, Vitanje, Vodice, Vojnik, Vransko, Vrhnika, Vuzenica, Zagorje ob Savi, Zavrč, Zreče, Žalec, Železniki, Žetale, Žiri, Žirovnica in Žužemberk.

**V 2 občinah so bile ugotovljene napravnosti**, ki bi lahko bistveno vplivale na kakovost izvajanja storitve ali na uveljavljanje pravic uporabnikov in upravičencev do storitve, pri tem pa je inšpektorica ocenila, da si občini prizadevata zagotavljati storitev skladno s predpisi in da je bil vzrok v manjšem nesporazumu z izvajalcema storitve ter da občini lahko nepravilnosti odpravita v okviru naročil, zato občinama niso bili odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih. **Ena občina je odpravila nepravilnosti v okviru odrejenega roka v letu 2012, eni občini pa sega odrejeni rok v prvo tretjino leta 2013.**

V rednem nadzoru nad delom predhodno navedenih občin so bile ugotovljene naslednje napake, nepravilnosti in pomanjkljivosti:

- občina ne subvencionira in ne financira storitve skladno s predpisi (17. in 40. člena Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev),
- občine pri zagotavljanju obsega storitve prioritarno upoštevajo že vnaprej določeno kvoto finančnih sredstev občinskega proračuna in temu prilagajajo obseg storitve pri sklepanju letnih pogodb z izvajalci, kar je bilo ugotovljeno iz določil v letnih pogodbah o financiranju izvajanja storitve ter ne upoštevajo ugotovitev izvajalcev storitve o dejanskih potrebah upravičencev po obsegu storitve, pri čemer nekatere občine poročajo doseganje obsega po predvidenem obsegu nacionalnega programa socialnega varstva z rastjo števila uporabnikov (število dosega ali presega predviden obseg), pri tem pa je bilo iz poročil izvajalcev ugotovljeno, da se več kot 5 let storitev izvaja z istim številom neposrednih izvajalcev oskrbe (ali pa niha zaradi pridobitve ali izgubitve subvencioniranih zaposlitev in delavcev iz javnih del) in da je vprašljiva dejanska pokritost potreb upravičencev, ker je bilo iz sklenjenih dogovorov med uporabniki in izvajalcem ugotovljeno, da je z uporabniki dogovorjeno manj opravil, za krajši čas in za občasno pomoč, čeprav so ugotovljene potrebe po večjem obsegu storitve pri posameznih uporabnikih (42. člen Zakona o socialnem varstvu).

## 2.Redni nadzor - IZVAJALCI STORITVE

V letu 2012 je bilo **v programu rednih inšpekcijski nadzorov** nad opravljanjem **storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu načrtovan nadzor pri 24 izvajalcih** storitve, od tega pri **18 javnih socialno varstvenih zavodih** in sicer v 6 domovih za starejše občane: Dom ob Savinji Celje, Dom starejših občanov Grosuplje, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, Dom upokojencev dr. Franceta Bergelja Jesenice, Dom upokojencev Kranj in Dom starejših občanov Novo mesto ter v 12 centrih za socialno delo: Center za socialno delo Ajdovščina, Center za socialno delo Brežice, Center za socialno delo Cerknica, Center za socialno delo Dravograd, Center za socialno delo Gornja Radgona, Center za socialno delo Ilirska Bistrica, Center za socialno delo Izola, Center za socialno delo Koper, Center za socialno delo Krško, Center za socialno delo Kočevje, Center za socialno delo Laško, Center za socialno delo Ljutomer, pri **3 občinskih koncesionarjih**: JUTRO, zavod za pomoč in nego na domu Kočevje, Slovenska Karitas - Zavod Pelikan in Zavod za socialno oskrbo PRISTAN Podnanos ter pri **3 izvajalcih z dovoljenji za delo**: Dora Saksida s.p. Komen, Pomurski socialni servis Puconci in KRESNIČKA, Center za oskrbo na domu d.o.o. Zagorje ob Savi,

**V letu 2012** je bil redni nadzor v celoti izveden pri vseh 24 izvajalcih. V nadzoru je bilo ugotovljeno, da **je 14 izvajalcev izvajalo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva** in sicer: Dom ob Savinji Celje, Dom starejših občanov Grosuplje, Dom upokojencev dr. Franceta Bergelja Jesenice, Dom upokojencev Kranj Dom starejših občanov Novo mesto, Center za socialno delo Dravograd, Center za socialno delo Gornja Radgona, Center za socialno delo Izola, Center za socialno delo Kočevje, Center za socialno delo Koper, Center za socialno delo Krško, Center za socialno delo Laško, Center za socialno delo Ljutomer, JUTRO, zavod za pomoč in nego na domu Kočevje.

V nadzoru je bilo ugotovljeno da **5 izvajalcev storitve ne izvajajo** in sicer: Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, Slovenska Karitas-Zavod Pelikan (od oktobra 2010), Dora Saksida s.p. Komen (od leta 2008), Kresnička, Center za oskrbo na domu d.o.o. Zagorje ob Savi (od leta 2008) in zasebni zavod Pomurski socialni servis Puconci (slednji se je v letu 2010 prestrukturiral in preimenoval v novo pravno osebo). Navedeni izvajalci so bili v program rednih nadzorov vključeni po seznamu izvajalcev storitve iz spletne strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve iz decembra 2011, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica pa je bil kot izvajalec naveden v enem od spletnih obvestil Občine Ilirska Bistrica, kar se je naknadno izkazalo kot pomota. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je bilo na netočnosti seznama izvajalcev opozorjeno v dopisih Socialne inšpekcije v marcu 2012, za izvajalca Dora Saksida s.p. Komen in Kresnička, Center za oskrbo na domu d.o.o. Zagorje ob Savi pa že v dopisih leta 2009 na podlagi takratnih ugotovitev rednega inšpekcijskega nadzora.

**Pri 5 izvajalcih je bilo** v rednem nadzoru **ugotovljeno, da storitev ne izvajajo povsem skladno s predpisi**, pri čemer so bile ugotovljene naslednje napake, nepravilnosti in pomanjkljivosti pri izvajanju storitve:

- izvajalec ni zagotavljal kakovosti storitve po normativu in standardu storitve iz vidika stalnosti in strokovne usposobljenosti izvajalcev neposredne oskrbe na domu, kar ni skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
- izvajalec ni vodil dokumentacije skladno s predpisi- nepopolni dnevniki, nepopolne evidence o uporabnikih, nejasni urniki in zapisi koordinacijskih sestankov, ne vodi podatkov o oprostitev 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, kar ni skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev,
- izvajalec ni organiziral supervizije 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.

Do 31.12.2012 sta dve izvajalca na podlagi naročil v odrejenem roku že odpravila ugotovljene napake in nepravilnosti, trem izvajalcem pa odrejeni roki za izpolnitev naročil segajo v prvo trimesečje leta 2013.

## IZREDNI NADZORI

### 1. Izredni nadzori – OBČINE

**V letu 2012 ni bila s strani upravičencev ali uporabnikov ali s strani zainteresirane javnosti podana nobena pobuda za inšpekcijski nadzor nad delom občin** v zvezi z nalogami, ki jim jih nalagajo predpisi socialnega varstva za zagotavljanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.

Zaradi ugotovljenih nejasnosti in nepravilnosti opravljanja storitve pri občinskem koncesionarju, zasebnemu Zavodu za pomoč na domu Šenčur, **je bil po uradni dolžnosti uveden izredni inšpekcijski nadzor nad zagotavljanjem storitve s strani Občine Cerklje na Gorenjskem**, v katerem so bile ugotovljene napake in nepravilnost v delu cene in obveznega subvencioniranja storitve ter v delu postopkov koncesije, občini so bili za odpravo odrejeni ukrepi za odpravo ugotovljenih napak in nepravilnosti z rokom, ki se zaključuje v prvem trimesečju leta 2013. V delih ugotovljenih nepravilnostih Občine Cerklje na Gorenjskem, ki niso pristojnost Socialne inšpekcije, je bila zadeva po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru posredovana v nadaljnjo obravnavo Računskemu sodišču Republike Slovenije in Komisiji za preprečevanje korupcije.

### 2. Izredni nadzori - IZVAJALCI STORITVE

**V letu 2012 je bila s strani upravičencev ali uporabnikov ali s strani zainteresirane javnosti podana 1 pobuda za inšpekcijski nadzor nad delom izvajalca** te storitve. V nadzornih dejanjih pred uvedbo izrednega inšpekcijskega nadzora je izvajalec, občinski koncesionar, po naročilu inšpektorice odpravil nepravilnost in se uporabniku opravičil za nastalo situacijo, uporabnik pa je opravičilo sprejel.

**Po uradni dolžnosti je Socialna inšpekcija** na osnovi oglaševanja in informacij iz spletnih strani **vedla izredni inšpekcijski nadzor pri 40 izvajalcih** in to pri naslednjih 2 zasebnih zavodih, 5 gospodarskih družbah in 33 samostojnih podjetnikih: Pomoč na domu Božica Magaš s.p. Šempeter v Savinjski dolini, Oskrbovalec in negovalec na domu Fredi Cvitan s.p. Portorož, Nega in pomoč starejših na domu Monika Žalec s.p. Novo mesto, Medgeneracijsko sožitje, pomoč na domu Majda Tot-Arvai s.p. Maribor, Eurodom oskrba in varstvo starejših d.o.o. Puževci, Tali Stil-pomoč in nega na domu Natalija Robič s.p. Spodnji Slemen, Pomoč ostarelim na domu topla roka Suzana Petročnik s.p. Ljubljana, Čiščenje in pomoč na domu Emiljana Marija Kolman s.p. Ljubljana, Dina pomoč na domu in čiščenje Dina Salkovič s.p. Novo mesto, Da-da zasebna nega na domu Dragica Hribar s.p. Šentvid pri Stični, Nega Podgrajski oskrba in nega na domu d.o.o. Piran, Nega družba za nego in pomoč na domu d.o.o. Ljubljana, Noe pomoč, oskrba in nega na domu d.o.o. Kozina, Studenec nega in varstvo na vašem domu in pedikura Albina Srebernjak s.p. Šoštanj, Pomoč na domu in marketing Lidija Lenič s.p. Dobrna, Nova pomoč na domu Irena Smerdu s.p. Trčova, Pomoč nega in oskrba na domu d.o.o. Kamnik, Vita-d pomoč in oskrba na domu Dejan Čučuković s.p. Orehova vas, Tatjana Marinič s.p. Ptuj, Pro medic, zasebni zavod za nego, oskrbo in storitve Miha Bizjan s.p. Vrhnika, Mravljica 007 pomoč na domu Jožef Pajnkhiher s.p. Žužemberk, V jeseni oskrba na domu Tadeja Kotnik s.p. Ljubljana, Pomoč na domu in druge storitve Majda Šuštar Pečoler s.p. Ljubljana, Halo pomoč na domu ostarelim in ostalim Tina Toman s.p. Dragatuš, Zavod za patronažo in dolgotrajno oskrbo na domu Hriberšek Danica Lovrenc na Pohorju, Vita midea nega in pomoč na domu Brigita Lep s.p. Šober, Zarja pomoč na domu

Vesna Bračko s.p. Ptuj, Bajavaja pomoč starejšim na domu Noves Oblak s.p. Ljubljana, Pomoč na domu starejšim osebam Irena Knez s.p. Spodnje Laže, Pomoč na domu Lavra Babič Rihter s.p. Izola, Breza pomoč in nega bolnih in ostarelih na domu Pavla Stablovnik s.p. Topolšica, Pomoč in nega na domu Tina Kern s.p. Ljubljana, Čiščenje, pomoč in oskrba na domu Melita Kocbek s.p. Sveta Ana v Slovenskih goricah, Pomoč na domu Robert Marinšek s.p. Logatec, Saša-pomoč na domu Saša (Kotnik) Fras s.p. Maribor, Center za pomoč na domu Dušanka Polimac s.p. Novo mesto, Pomoč na domu Sanja Gracej s.p. Jamna, Zavod za pomoč na domu Šenčur, Peti, pomoč na domu in posredništvo Petra Peternel s.p. Šempeter v Savinjski dolini in Nega in pomoč na domu Sašo Petelinšek s.p. Maribor, **pri 4 izvajalcih**, samostojnih podjetnikih, **pa so bila opravljena nadzorna dejanja pred uvedbo izrednega nadzora** in sicer pri: Pomoč na domu, Martina Romšak s.p. Strahinj, Ines Pogelšek s.p. Solkan, Masaže in pomoč na domu Andreja Nepužlan s.p. Globoko in Sončna jesen, nega in oskrbovanje na domu Alenka Smode s.p. Maribor.

**V izrednih nadzorih je bilo ugotovljeno, da so 4 izvajalci dejansko opravljali socialno varstveno storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, od tega 1 izvajalec na podlagi pridobljene občinske koncesije, 1 izvajalec brez ustreznih pravnih podlag in po pogodbi z izvajalcem storitve institucionalno varstvo starejših, 2 pa sta izvajala storitev samostojno brez ustrezne pravne podlage.**

Izvajalec, Zavod za pomoč na domu Šenčur, je izvajal storitev na podlagi občinske koncesije od oktobra 2010 do junija 2012, ko je prekinil koncesijsko pogodbo in vrnil koncesijo občini. Izvajalec v postopku izrednega inšpekcijskega nadzora ni sodeloval s Socialno inšpekcijo, zato je bil zoper pravno osebo in odgovorno osebo pravne osebe uveden prekrškovni postopek po Zakonu o inšpekcijskem nadzoru zaradi neposredovanja pojasnil in dokazil na zahtevo inšpektorja, kar je kršitev zavezanca v postopku nadzora. V ugotovitvah, ki niso pristojnost Socialne inšpekcije, pa je bila zadeva po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru posredovana v obravnavo drugim pristojnim organom: Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije in Komisiji Republike Slovenije za preprečevanje korupcije.

Prav tako z inšpekcijo ni sodelovala samostojna podjetnica, Petra Peternel, ki je s firmo PETI, pomoč na domu in posredništvo, Petra Peternel s.p. Šempeter v Savinjski dolini, pogodbeno izvajala storitev za izvajalca druge socialno varstvene storitve. Z odločbo je bila samostojni podjetnici izrečena prepoved opravljanja socialno varstvenih storitev do pridobitve dovoljenja za delo pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo, odrejeni pa so ji bili tudi ukrepi za ureditev dejavnosti. Samostojna podjetnica ni spoštovala z odločbo odrejenih ukrepov inšpektorice, zato je bil tudi zoper njo uveden prekrškovni postopek po Zakonu o inšpekcijskem nadzoru zaradi nespoštovanja ukrepov inšpektorja, kar je kršitev zavezanca v postopku nadzora.

Ostalima dvema izvajalcema storitve je bilo z odločbo prepovedano opravljanje storitve do pridobitve dovoljenja za delo pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo, oba izvajalca pa v okviru odrejenih rokov urejata pridobitev navedene pravne podlage, zato postopka nadzora do 31.12.2012 nista bila zaključena.

**Pri 1 izvajalcu**, zasebnemu zavodu, Zavod za patronažo in dolgotrajno oskrbo na domu Hriberšek Danica Lovrenc na Pohorju, **je bilo v nadzoru ugotovljeno, da je v času izrednega nadzora že bil v postopku pridobivanja dovoljenja za delo** za opravljanje socialno varstvenih storitev **in je bil v letu 2012 tudi že vpisan v register zasebnikov ter drugih pravnih in fizičnih oseb, ki opravljajo socialno varstvene storitve na podlagi dovoljenja za delo Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve.**

**V ostalih izrednih nadzorih je bilo ugotovljeno, da so vsi imeli kot glavno dejavnost registrirano dejavnost socialnega varstva: 88.109 Drugo socialno varstvo brez nastanitve**

za stare. Po izjavah izvajalcev so registrirali to dejavnost po nasvetu svetovalcev obmožnih Zavodov Republike Slovenije za zaposlovanje ali jim je dejavnost registrirala posredniška družba ali notar v postopku ureditve registracije dejavnosti samostojnega podjetnika ali gospodarske družbe na njihovo izraženo željo, da bi opravljali pomoč starejšim na domu. Pri registraciji dejavnosti jih ni nihče opozoril, da njihova dejavnost sega v javno socialno varstveno storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in da je potrebno pridobiti dovoljenje za delo. Od 35 izvajalcev je bilo 8 firm v mirovanju, oziroma se dejavnost ni izvajala, niti tržila, 6 izvajalcev je v letu 2012 prekinilo z dejavnostjo in firmo, 17 jih je izvajalo gospodarske dejavnosti (čiščenje prostorov, prevozi, osebne storitve, kozmetične storitve, varstvo otrok), od tega jih je po naročilu inšpektorice 6 spremenilo ime firme in registracije dejavnosti skladno z dejanskim opravljanjem dejavnosti, 4 izvajalci pa so opravljali zdravstvene storitve, od tega sta 2 temu primerno spremenila ime firme in registracijo dejavnost.

Vsi izvajalci, ki so bili vključeni v ta izredni inšpekcijski nadzor, so bili v inšpekcijskih zapisnikih med drugim tudi seznanjeni s predpisi, ki opredeljujejo socialno varstveno storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in s potjo urejanja pravne podlage za izvajanje te storitve, ob tem pa so bili tudi opozorjeni na posledice opravljanja in oglaševanja socialno varstvenih storitev brez ustreznih pravnih podlag.

## STORITEV: SOCIALNI SERVIS

### REDNI NADZORI

V letu 2012 je bil v programu rednih inšpekcijskih nadzorov v zadevi izvajanja storitve socialni servis načrtovan nadzor pri skupaj 4 izvajalcih storitve z dovoljenjem za delo za opravljanje te storitve in sicer: BIT-VIZIJA d.o.o. Koper, ŽAREK, Anica Pristavec s.p. Ljubljana, BAZILIA, Gregor Bobnar s.p. Smlednik in PACIENT d.o.o. Ljubljana.

Nadzor je bil v celoti izveden pri vseh navedenih izvajalcih. Ugotovljeno je bilo, da 3 izvajalci izvajajo storitev skladno s predpisi, 1 izvajalec – samostojna podjetnica Anica Pristavec pa storitve v letu 2011 in 2012 ni izvajal, ker je prekinil z dejavnostjo v decembru 2010. Izvajalka je bila s strani Socialne inšpekcije opozorjena na dolžnost obveščanja izdajatelja dovoljenja za delo o spremembah v zvezi z izvajanjem storitve, na osnovi česar je izvajalka posredovala obvestilo o ukinitvi dejavnosti Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve, slednjemu pa je ugotovitev v zvezi s tem posredovala tudi Socialna inšpekcija.

### IZREDNI NADZORI

V letu 2012 ni bila s strani upravičencev ali uporabnikov ali s strani zainteresirane javnosti podana nobena pobuda za inšpekcijski nadzor nad delom izvajalcev te storitve.

Po uradni dolžnosti je Socialna inšpekcija na osnovi oglaševanja in informacij iz spletnih za 10 izvajalcev uvedla izredni inšpekcijski nadzor in to pri 1 gospodarski družbi in 9 samostojnih podjetnikih: Nega bolnikov na domu Mihela Breg s.p. Rače, Socialni servis Metka Rozman s.p. Radeče, Majos pro socialni servis in komerciala d.o.o. Rakek, Šlusll pomoč starejšim in varstvo otrok Liljana Lorenčič s.p. Gornji Ivanjci, Socialni servis Pika Vesna Kranjc s.p. Log pod Mangartom, Tana varstvo, nega in pomoč starejšim Anica Tlaker s.p. Mislinja, Nega in varstvo starejših Marjana Slavič s.p. Ljubljana, Socialni servis Bela Matjaž Knez s.p. Velenje, Vijolica trgovina in storitve Valerija Kranjc s.p. Sveti Štefan, Svetovanje in nega na domu Zdenka Roblek s.p. Križe, pri 1 izvajalcu, samostojni podjetnici, pa so bila opravljena



nadzorna dejanja pred uvedbo izrednega nadzora in sicer pri Domus Simona Vujkovic Serafini s.p. Slovenj Gradec.

V izrednih nadzorih je bilo ugotovljeno, da nihče od predhodno navedenih izvajalcev ni izvajal socialno varstvene storitve socialni servis. Vsi pa so imeli kot glavno dejavnost registrirano dejavnost socialnega varstva: 88.109 Drugo socialno varstvo brez nastanitve za stare. Po izjavah izvajalcev so registrirali to dejavnost po nasvetu svetovalcev obmožnih Zavodov Republike Slovenije za zaposlovanje ali jim je dejavnost registrirala posredniška družba ali notar v postopku ureditve registracije dejavnosti samostojnega podjetnika ali gospodarske družbe na njihovo izraženo željo, da bi opravljali pomoč starejšim na domu za vsakdanja hišna in vrtna opravila. Pri registraciji dejavnosti jih ni nihče opozoril, da njihova dejavnost sega v socialno varstveno storitev socialni servis in da je potrebno pridobiti dovoljenje za delo. Od 11 izvajalcev je 9 izvajalcev v letu 2012 prekinilo z dejavnostjo in firmo, 1 firma je bila v mirovanju oziroma se dejavnost ni opravljala, niti tržila, 1 izvajalec pa je opravljal gospodarsko dejavnost in je po naročilu inšpektorice dejavnosti ustrezno preimenoval firmo in registracijo dejavnosti.

Vsi izvajalci, ki so bili vključeni v ta izredni inšpekcijski nadzor, so bili v inšpekcijskih zapisnikih med drugim tudi seznanjeni s predpisi, ki opredeljujejo socialno varstveno storitev socialni servis in s potjo urejanja pravne podlage za izvajanje te storitve, ob tem pa so bili tudi opozorjeni na posledice opravljanja in oglaševanja socialno varstvenih storitev brez ustreznih pravnih podlag.

#### **Skupne druge ugotovitve, vezane na zagotavljanje in izvajanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in na izvajanje storitve socialni servis**

1. Socialna inšpekcija je že v predhodnih letnih poročilih seznanila Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, 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 naročnikom nudijo opravljanje vseh opravil ali večino opravil iz standarda te storitve na domu, razen opravila dostave pripravljene hrane in vse to tudi izvajajo, pri čemer imajo registrirano dejavnost: drugo socialno varstvo brez nastanitve za starejše (po nasvetu svetovalcev za samozaposlitev), imajo oblikovano svojo ceno storitev in nimajo dovoljenja za delo s strani Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Po navedenem predpisu socialnega varstva, ti izvajalci ne izvajajo storitve socialni servis. Nekateri izvajalci imajo poleg navedenega registrirano tudi dejavnost: gostinska dejavnost-cathering, na osnovi česar nudijo tudi dostavo pripravljene hrane na dom, vendar glede na naveden predpis socialnega varstva tudi ti izvajalci ne opravljajo storitve socialni servis, ker opravljajo prinos pripravljene hrane na dom na podlagi drugih predpisov. Glede na navedeno, predpis ne ščiti dovolj upravičencev, niti izvajalcev te storitve, ker so predpisu zavezani le izvajalci z dovoljenjem za delo, pri čemer **se po vsebini lahko enaka dejavnost opravlja v enaki meri, za isto ciljno skupino po konkurenčnih cenah tudi po drugih pravnih**

**podlagah oziroma registriranih drugih dejavnostih** kot so čiščenje prostorov, druge osebne storitve, gostinska dejavnost, druge storitve zdravstva, druge, drugje nerazvrščene osebne storitve, dejavnost postrežčkov, ipd.. Na osnovi navedenega **Socialna inšpekcija že od leta 2008 dalje predlaga ministrstvo, da navedeno socialno varstveno storitev ustrezneje opredeli ali pa jo opusti.**

2. V nadzorih leta 2011 in 2012 so se **podobne težave**, kot so opisane v prejšnji točki tega zapisnika, pojavljale **tudi za nadzor izvajanja storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, ki je opredeljena v 1. a točki 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.** 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 dnevnih 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 gospodinjske 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.**

Ob tem Socialna inšpekcija ugotavlja, da se v praksi pojavljajo izvajalci, ki ciljni skupini starejših, invalidov in bolnih oseb nudijo opravljanje vseh opravil iz enega ali vseh treh sklopov in za uporabnike izvajajo opravila iz enega od sklopov opravil, z uporabniki sklepajo podobne pisne dogovore o pomoči (ali oskrbi) na domu, pri čemer imajo registrirano dejavnost: drugo socialno varstvo brez nastanitve za starejše (po nasvetu svetovalcev za samozaposlitev) ali odločbo pristojne upravne enote za osebno dopolnilno delo z navedbo pomoč na domu ali gospodinjska pomoč, izpolnjujejo ali ne izpolnjujejo pogojev po kadrovskega standardu in normativu navedene storitve, imajo izračunano svojo ceno storitev in nimajo pridobljenega dovoljenja za delo s strani ministrstva, pristojnega za socialno varstvo. Ti izvajalci ne opravljajo storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu po 1. točki 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev. Nekateri imajo poleg navedene registracije, registrirane tudi druge dejavnosti, kot so druge storitve zdravstva, druge osebne storitve, gostinska dejavnost, druge, drugje nerazvrščene osebne storitve, ipd., s čimer zagotovijo pravno podlago za vsa ali za večino opravil. **Tudi storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu se glede na navedeni predpis, lahko v večji meri izvaja tudi kot dejavnost po drugih predpisih in tržno.** Na ta način Socialna inšpekcija ne more povsem zaščititi upravičencev do storitve, zlasti ne tistih, ki jih predpis po mnenju inšpekcije neutemeljeno izključuje.

3. 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 zapisnika 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 2011 in 2012 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, naslavljajo 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, nobena od agencij (kot firma ali kot fizična oseba) pa ni navedena v seznamu izvajalcev socialno varstvenih storitev na spletnih straneh Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Predpisi socialnega varstva nimajo opredeljene takšne posredniške dejavnosti in možnosti pogodbenega izvajanja storitev, zato se večji del obeh navedenih storitev lahko izvaja tudi na ta način, izven pristojnosti Socialne inšpekcije.**
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.**

6. **Kljub večletnim ugotovitvam o potrebah občanov po storitvi pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu občine ne zagotavljajo storitve na način, da bi storitev izvajala stabilna kadrovska struktura oziroma redno zaposleni delavci, ker je bilo v dosedanjih nadzorih ugotovljeno, da so stalni delavci le strokovni delavci (v deležih po normativu), ker so že sicer redno zaposleni pri izvajalcu, neposredno oskrbo na domu pa v večjem deležu opravljajo delavci, zaposleni iz programov javnih del in subvecioniranih zaposlitev, ki so zaposleni za določen čas, kar povzroča nestalnost, nestabilnost in slabšo kakovost storitve, zaradi stalnih prekinitev, menjav neposrednih izvajalcev na domovih uporabnikov in vsakič znova usposabljanje novih zaposlenih, slednje tudi večja stroške storitve. Po navedbah izvajalcev storitve obstaja možnost, da nekatere občine ne bi zagotavljale storitve v primeru, da izvajalec ne bi mogel zaposliti neposrednih izvajalcev socialne oskrbe iz naslova programa javnih del in subvencioniranih zaposlitev, kar ni povsem skladno s 43. členom Zakona o socialnem varstvu in s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.**
7. V zvezi s predhodno ugotovitvijo je bilo nadalje ugotovljeno, da **izvajalci ne zagotavljajo kakovosti storitve po standardu in normativu storitve iz vidika stalnosti ter pokrivanja vseh ugotovljenih potreb uporabnikov**, ker je več kot 40% izvajalcev neposredne oskrbe zaposlenih preko subvencioniranih zaposlitev in iz programa javnih del, kar pomeni nestabilnost storitve (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) in iz vidika zmanjševanja obsega storitve za posamezne uporabnike storitve (v manj časa opravljena storitev za več uporabnikov), ker so občine pozorne le na širjenje obsega storitve po številu uporabnikov (na kar je naravnano tudi obseg storitve v nacionalnem programu socialnega varstva do leta 2010), pri tem pa je zanemarljiv obseg storitve iz vidika dejanskih potreb posameznih uporabnikov in postopno večanje njihovih potreb tekom izvajanja storitve, s čimer se povečuje število porabljenih efektivnih 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 najnujnejšo 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 so v pojasnilih in poročilih o izvajanju storitve navajali **neustreznost normativa v smislu togosti in neprilagojenosti praksi izvajanja storitve. V**

nekaterih občinah se storitev izvaja v majhnem obsegu zaradi velikih stroškov prevozov in porabe ur izvajalk-cev neposredne oskrbe na domu, ker občine obsegajo veliko teritorialno in pogosto tudi hribovsko področje, ki je težje prometno dostopno in le redki izvajalci ali občine zagotavljajo izvajalcem neposredne oskrbe službene avtomobile, večinoma se uporabljajo lastni avtomobili neposrednih izvajalcev storitve, kar je pogosto tudi pogoj za zaposlitev in hkrati velik strošek storitve.

10. Pogosta ugotovljena nepravilnost pri izvajanju storitve je ta, da **izvajalci storitve nimajo organizirane supervizije**. V pojasnilih navajajo, da **imajo težave** pridobiti supervizorja zaradi 4 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**. Nezagotavljanje supervizije neposrednim izvajalcem oskrbe na domu je **neskladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev**.
11. Tudi v letu 2012 je bilo ugotovljeno, da so izvajalci pri preverjanju potreb upravičencev beležili **predvsem potrebo občanov po pomoči v obliki prinosa kosila na dom**. V poročilih izvajalcev je ta potreba **pogosto navedena kot najpogostejša, najbolj stalna in najbolj izrazita potreba upravičencev do storitve in zaradi tega pomembna v smislu stika izvajalca z uporabniki za postopno povečevanje socialne oskrbe na domu** pri nastanku še dodatnih potreb uporabnikov, **zato izvajalci menijo, da bi tudi samo to opravilo** (in ne le v kombinaciji z drugim opravilom) **moralo biti upoštevano kot samostojno opravilo v socialni oskrbi na domu v standardu storitve oziroma v 1. točki 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitvi**.
12. V izrednih nadzorih je bilo v obdobju 2010-2012 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 informiranju 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: [www.id.gov.si/delovna\\_podrocja/socialna\\_inspekcija](http://www.id.gov.si/delovna_podrocja/socialna_inspekcija).

Socialna inšpekcija je v letu 2012 v zadevah, v katerih je bilo ocenjeno oziroma ugotovljena domneva o sumu na nepravilno subvencioniranje storitve in na domnevno nepravilno poslovanje v zvezi s financiranjem storitve, o tem obvestila Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Službo za notranjo revizijo poslovanja ter Računsko sodišče Republike Slovenije. Prav tako je opozorila Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Register zasebnikov ter drugih pravnih in fizičnih oseb, ki izvajajo socialno varstvene storitve o netočnosti podatkov v seznamu izvajalcev socialno varstvenih storitev z dovoljenji za delo na spletnih straneh ministrstva.

Tatjana Arnšek  
Inšpektorica za socialne zadeve