



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 2014

Datum: 6. 1. 2015

**VSEBINSKO POROČILO O UGOTOVITVAH INŠPEKCIJSKIH NADZOROV  
V LETU 2014 ZA STORITVE:  
I. INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH  
II. POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU  
III. SOCIALNI SERVIS**

**I. STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH**

**1. REDNI NADZORI**

V letu 2014 je bilo v rednem inšpekcijskem nadzoru **nadziranih 14 izvajalcev storitve** institucionalno varstvo starejših, **od tega 3 javni socialnovarstveni zavodi**: Dom starejših občanov Krško, Dom starejših občanov Ljubljana - Šiška in Posebni socialno varstveni zavod Hrastovec-Trate, enota Dom starejših občanov Hodoš; **6 koncesionarjev**: DEOS, d. d., PE Center starejših Črnuče in PE Center starejših Trnovo, Talita Kum, Zavod za pomoč materam in ostarelim Postojna, Sončni dom, d. o. o., Maribor, Comett domovi, d. o. o., Dom starejših Viharnik Kranjska Gora, Dom Hmelina, d. o. o., Radlje ob Dravi in Penzion Sreča, d. o. o., Šmarješke Toplice; **ter 5 izvajalcev z dovoljenjem za delo**: Medgeneracijski center Bistrica, d. o. o., Domžale, Dom Svete Katarine Mengeš, Dom Brigita, Brigita Bezec, s. p., Puconci, Penzion Sreča, d. o. o., Šmarješke Toplice in Papilot zavod Ljubljana – Center za dnevno oskrbo starejših.

V letu 2014 so bili opravljeni vsi načrtovani redni nadzori. V nadzoru je bilo pregledano izvajanje socialnovarstvene 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 se v največjem obsegu izvaja trajno celodnevno domsko varstvo in oskrba, in sicer v 96 %.

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 IIIa in nato II ali I do odhoda v domače okolje. Ta oblika kratkotrajne namestitve traja dlje (od enega meseca do dveh let). V letu 2013 je bil ugotovljen tudi tretji vzrok, in sicer prezimovanje, kadar upravičenec živi sam v odročnejšem kraju in zaradi zimskih razmer nastopijo težave s kurjavo in oskrbo. V tem primeru gre za kratkotrajno namestitev v okviru obdobja od novembra do marca.

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 do 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 drugi 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.

Storitev v oskrbnem domu so v letu 2013 izvajali trije izvajalci z dovoljenjem za delo: Dom Danica, d. o. o., Gažon, Penzion Sreča, d. o. o., Šmarješke Toplice in Dom Brigita, Brigita Beznec, s. p., Puconci, v rednem nadzoru v letu 2014 pa je bilo ugotovljeno, da izvajalec Penzion Sreča, d. o. o. ne izvaja več storitve v tej obliki in je s tem že seznanil register izvajalcev socialnovarstvenih storitev pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo, ki je izdala dovoljenje za delo. Tako se storitev v obliki oskrbnega doma izvaja le še pri dveh izvajalcih.

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

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 letih 2013 in 2014 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 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 2014 je bilo ugotovljeno, da je 11 izvajalcev opravljalo storitev skladno s predpisanim standardom in normativom po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev in skladno s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev. Tudi glede na druge predpise je bilo pri teh 12 izvajalcih ugotovljeno, da izvajajo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli: Dom starejših občanov Krško, Dom starejših občanov Ljubljana - Šiška, Posebni socialno varstveni zavod Hrastovec - Trate, enota Dom starejših občanov Hodoš, DEOS, d. o. o., v Centru starejših Črnuče in v Centru starejših Trnovo, Talita Kum zavod Postojna, Sončni dom, d. o. o., Maribor, Comett domovi, d. o. o. v Domu starejših Viharnik Kranjska Gora, Dom Hmelina, d. o. o., Radlje ob Dravi, Dom Svete Katarine Mengeš, Medgeneracijski center Bistrica, d. o. o., Domžale in Dom Brigita, Brigita Beznec, s. p., Puconci.

Povsem skladno s predpisi sta storitev izvajala Dom starejših občanov Ljubljana - Šiška in Posebni socialno varstveni zavod Hrastovec-Trate v enoti Dom starejših občanov Hodoš.

Pri izvajalcu Penzion Sreča, d. o. o., Šmarješke Toplice so bile pri izvajanju storitve v obliki celodnevne domačega varstva ugotovljene napake in nepravilnosti, ki lahko bistveno vplivajo na kakovost storitve in na uveljavljanje pravic uporabnikov storitve, ker pa je izvajalec pokazal veliko skrb in pripravljenost, da napake odpravi, so mu bila izrečena naročila in je v okviru odrejenega roka napake tudi že odpravil. Prav tako so bili pri izvajalcu Papilot zavod Ljubljana pri izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših v obliki dnevnega varstva ugotovljene napake in nepravilnosti, ki bistveno vplivajo na kakovost storitve in na uveljavljanje pravic uporabnikov storitve, zaradi obširnosti napak so bili izvajalcu odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih, odrejeni rok za odpravo napak pa sega v prvo trimesečje leta 2015.

Pri drugih dveh izvajalcih so bile ugotovljene predvsem organizacijske pomanjkljivosti in nepravilnosti pri spoštovanju 92. in 96. člena Zakona o socialnem varstvu ter 74. in 75. člena Zakona o duševnem zdravju in nepravilnosti pri upoštevanju Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva v delu sprejema in premestitev, podobno kot je bilo ugotovljeno v nadzorih v letu 2013, 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 s 96. členom Zakona o socialnem varstvu in s 16. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva;
2. v primerih, opisanih v prejšnji točki, so izvajalci takšne uporabnike nameščali na varovani oddelek po podpisnem soglasju s strani 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 socialnovarstvenih 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 socialnovarstvenih 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. izvajalec z dovoljenjem za delo ni imel izračunane cene storitve po predpisih s področja socialnega varstva.

Od 12 izvajalcev, ki niso izvajali storitve povsem skladno s predpisi, jih je 8 že odpravilo ugotovljene nepravilnosti v okviru odrejenih rokov, za 6 izvajalcev pa sega odrejeni rok v prvo trimesečje leta 2015.

## 2. IZREDNI NADZORI

**V letu 2014 je bilo prejetih 29 pobud oziroma predlogov za izredni inšpekcijski nadzor nad opravljanjem storitve institucionalno varstvo starejših, od tega 26 pobud za izvajalce storitve v obliki celodnevnega domskega varstva (od tega po 2 za dva izvajalca: Dom upokojencev Ptuj in Dom starejših občanov Ljubljana - Šiška) in 3 pobude za izvajanje storitve v oskrbovanih stanovanjih.** Od navedenih se je 9 pobud nanašalo na izvajanje storitve v obliki celodnevnega domskega varstva pri koncesionarjih in 17 pri javnih socialnovarstvenih zavodih in 3 pobude za upravnike oskrbovanih stanovanj.

V nadzornih dejanjih pred uvedbo izrednega nadzora je bilo ugotovljeno, da je bilo **20 pobud neutemeljenih ali pa očitki predlagateljev niso bili v pristojnosti socialne inšpekcije – v slednjih smo zadeve odstopili pristojnim organom – v 4 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 2014 je bilo **največ takšnih pobud (17) posredovanih s strani uporabnikov ali njihovih svojcev v zvezi z zaračunavanjem storitve, pri čemer se niso strinjali z izračunom mesečnih stroškov in/ali s svojo obveznostjo doplačila.**

V letu 2014 je bila uporabnikom storitve in izvajalcem **nudena tudi strokovna pomoč v obsegu 25 pisnih pojasnil v zvezi s vprašanji sprejema v domsko varstvo, zaračunavanjem storitve in spoštovanjem hišnega reda v domskem varstvu.**

**Na osnovi 6 pobud je bil v zadevi izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših uveden izredni inšpekcijski nadzor, in sicer v javnih socialnovarstvenih zavodih: Dom dr. Janka Benedika Radovljica in Dom za varstvo odraslih Velenje ter pri koncesionarjih: Talita Kum zavod Postojna, DOSOR, Dom starejših občanov d. o. o. Radenci, Dom pod gorco d. o. o. Maribor in DEOS d. d., Center starejših Notranje Gorice. V izrednih nadzorih je bilo pri 4**

izvajalcih ugotovljeno, da očitki nad izvajanjem storitve v Domu dr. Janka Benedika Radovljica, Domu za varstvo odraslih Velenje, Domu pod gorco, d. o. o., Maribor in DEOS, d. d., Centru starejših Notranje Gorice niso bili utemeljeni. V Domu dr. Janka Benedika Radovljica in v Domu pod gorco, d. o. o. so bile ugotovljene druge nepravilnosti, ki sta jih izvajalca odpravila z upoštevanjem naročil in ukrepov inšpekcije. Pri izvajalcih Talita Kum zavod Postojna in DOSOR, Dom starejših občanov, d. o. o., Radenci pa so bili očitki delno upravičeni, ugotovljene pa so bile še dodatne nepravilnosti, zato so jima bila izrečena naročila z rokom za odpravo ugotovljenih nepravilnosti, kar sta oba izvajalca v roku izpolnila in tako odpravila nepravilnosti.

**V zadevi pobud za nadzor nad izvajanjem storitve institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih** so bile v letu 2014 za delo upravnika oskrbovanih stanovanj in za izvajanje osnovne in socialne oskrbe prejete pobude za SGP Kograd, d. o. o., Dravograd, Stanovanjsko komunalno podjetje Sežana in Nepremičninski sklad Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, d. o. o.. Tako kot za upravitelja Dolenjgrad, d. o. o. za oskrbovana stanovanja v Kamniku iz leta 2013 je bilo ugotovljeno, da obstajajo vrzeli v zakonodaji in pogodbah ter s tem nejasnosti glede odgovornosti za nedelovanje oskrbovanih stanovanj, kot je bilo predvideno in je delno še v veljavnih predpisih. Pogodbena razmerja, upravljanje in prodaja nepremičnin ni pristojnost socialne inšpekcije, zato so bile zadeve po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS, št. 43/07-UPB1 in 40/14) odstopljene drugim pristojnim službam in organom.

### **3. DRUGE UGOTOVITVE, VEZANE NA STORITEV INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH**

1. V obdobju 2008 - 2014 je **skladno z 68.b členom Zakona o socialnem varstvu** Skupnost socialnih zavodov Slovenije **izdelala predlog Podrobnejših standardov storitve institucionalno varstvo starejših**. V nadzorih je bilo ugotovljeno, da je ta predlog že uveljavljen pri izvajalcih storitve kot poenoten interni akt, po katerem komisije za sprejem, premestitve in odpust uvrščajo uporabnike v vrste oskrbe, kar je med drugim tudi podlaga za zaračunavanje storitve uporabnikom. Na osnovi tega poenotenega internega akta se nadalje s strani Skupnosti socialnih zavodov Slovenije razvijata tudi evidenca ter delovni standard in normativ osnovne in socialne oskrbe. Navedeni predlog podrobnejših standardov in normativov storitve ni bil s strani zakonodajalca posredovan v zakonodajni postopek, zato nima veljavnosti splošnega akta. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti je na to od leta 2008 dalje opozorjeno v vsakem letnem poročilu socialne inšpekcije, objavljenem na spletnih straneh inšpekcije in v razgovorih s pristojnimi z direktorata za socialne zadeve.
2. Po 67. členu Zakona o socialnem varstvu vodi ministrstvo, pristojno za socialno varstvo **register koncesionarjev in register zasebnikov, pravnih in fizičnih oseb, ki opravljajo socialnovarstvene storitve na podlagi dovoljenja za delo**. Po predhodno navedenem predpisu **sta** registra **javna**, nista pa javno objavljena in tako nista prosto dostopna. Prosta dostopnost do obeh registrov je za socialno inšpekcijo pomembna za hitrejši in racionalnejši ugotovitveni postopek nadzora. Ministrstvo ima na spletnih straneh objavljen seznam z naslovi izvajalcev socialnovarstvenih storitev, samo imena firm z naslovi sedežev 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. Zaradi navedenega je

pomembno, da bi bili ti podatki iz registrov **z vidika pravice do informiranosti** prosto dostopni tudi samim izvajalcem in tudi upravičencem do socialnovarstvenih storitev, in sicer zaradi sedanje poplave seznamov in informacij izvajalcev raznih pomoči na spletnih straneh, kar povzroča pri izvajalcih, ki iščejo soizvajalce ter pri upravičencih, ki iščejo izvajalce, zmedo, ker obstaja veliko seznamov izvajalcev, ki pa niso točni in pogosto tudi ne vsebujejo pravih podatkov. **Postavlja se vprašanje smiselnosti objavljenega seznama izvajalcev na spletnih straneh ministrstva, ki med drugim tudi ne kaže dejanskega stanja in ponudbe izvajalcev, ob tem, da bolj točne in uporabne sezname izvajalcev s kontaktnimi naslovi in opisi vodijo in na spletnih straneh ponujajo tudi Skupnost socialnih zavodov Slovenije, Skupnost centrov za socialno delo ter Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, med tem ko, registra, ki vsebujeta temeljne podatke o izvajalcih s pravnimi podlagami za izvajanje socialnovarstvenih storitev in predstavljata osnovno orientacijo upravičencev za nadaljnji izbor izvajalca storitve ali osnovno orientacijo izvajalcem za iskanje partnerjev oziroma soizvajalcev, nista prosto dostopna z objavo na spletnih straneh ministrstva, čeprav ne vsebujeta nobenih podatkov, ki bi bili opredeljeni kot posebej varovani podatki.**

3. 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 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. **Storitev 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.**
4. **V obdobju 2011-2014 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 in 2013 le v grobem pregledano pri skupaj 11 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 socialnovarstvenih 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.** Nadalje je bilo ugotovljeno, da opravljajo tudi **varovanje na daljavo, kar sodi v socialnovarstveno storitev socialni servis, za kar niso pridobili dovoljenja za delo s strani Ministrstva**

za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 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.

5. **Storitev institucionalno varstvo v obliki oskrbovanih stanovanj** je opredeljena v 9. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, kjer je v 5. odstavku 1. točke opredeljeno: »Poleg osnovne in socialne oskrbe mora biti upravičencem zagotovljena tudi možnost uporabe celodnevne 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).« **Predpis ne določa kdo je odgovoren za zagotavljanje varovanja na daljavo in za oskrbo uporabnikom v oskrbovanih stanovanjih**, kar povzroča nezadovoljstvo lastnikov teh stanovanj, ob sprenevedanju upravnikov, da to ni njihova odgovornost. **Sprenevedanja in različno razumevanje predpisa je tudi v zvezi z varovanjem na daljavo. 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 opravljajostoritev 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, že zaradi odzivnosti (zlasti v popoldanskem in nočnem času) in zaradi dejstva, da je varovanje na daljavo standardizirana storitev, ki predvideva usposobljen kader, temu namenjeno tehnično opremo, dogovorjeno sodelovanje različnih izvajalcev in hitro odzivnost.** Zaradi navedenega so bila izvajalcem oskrbe v oskrbovanih stanovanjih, ki izvajajo tudi varovanje na daljavo, izrečena naročila, da za izvajanje storitve socialnega servisa pridobijo ustrezno dovoljenje za delo. Vsi izvajalci se s tolmačenjem predpisa Socialne inšpekcije ne strinjajo, zato niso izpolnili ukrepov, 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.

6. V dveh primerih izrednih nadzorov v letu 2013 je bilo ugotovljeno, da **v primeru strokovno utemeljene ocene ogroženosti v domačem okolju upravičenca do institucionalnega varstva, ni možno izvesti nujne krizne namestitve v domsko varstvo in oskrbo**, ker ni ustreznih pravnih podlag, čeprav so v zadnjih treh letih pri izvajalcih storitve že proste kapacitete in bi bile takšne namestitve možne. Starejše osebe sodijo po 3. odstavku 4. člena Zakona o preprečevanju nasilja v družini posebej zaščiteni ranljiva skupina, vendar za njih ni predvidenih varstvenih ukrepov. Izvajalci storitve pomoč družini na domu ali storitve institucionalno varstvo zaznavajo v okolju ogroženost starejših oseb v njihovem domačem okolju iz vidika fizične, psihične in ekonomske zlorabe, starejše osebe pa same samoiniciativno ne iščejo rešitev oziroma ne uveljavljajo svojih koristi in pravic, ker ščitijo svojce ali partnerje, ali pa so za to preslabotni zaradi zdravstvenega stanja ali iz psihosocialnih vzrokov sprjaznjenja z vlogo žrtve zlorabe. Socialna inšpekcija meni, da bi **za takšne primere morale imeti strokovne službe možnost varstvenega ukrepa namestitve v domsko varstvo in oskrbo oziroma pravno podlago za takšno krizno namestitev starejših oseb**. Pravilnik o spremembah in dopolnitvah Pravilnika o postopku pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva v 40. a členu opredeljuje možnost krizne namestitve starejših oseb in odraslih oseb s posebnimi potrebami, vendar je opredelitev iz vidika varstva zakonitosti sprejema vprašljiva **v primerih, ko oseba nima urejenega zakonitega zastopanja, pa sama ne zmore več zastopati svojih pravic in koristi, in ne potrebuje povečanega varovanja (namestitve na varovani oddelek po sklepu sodišča), centri za socialno delo pa nimajo pravne podlage za varstveni ukrep** – namestitev take osebe v institucionalno varstvo.
7. 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 ugotovljeno, da vsi izvajalci dobro prepoznavajo to ciljno skupino uporabnikov in storitev pretežno izvajajo skladno s predpisi in strokovnimi koncepti dela na področju socialnega varstva. Pri tem je bilo v obdobju **2012-2014 ugotovljeno, da izvajalci različno razumejo in izvajajo storitev v navedeni vrsti oskrbe po strokovnem konceptu osebnega spremljanja, ker slednje, v strokovnem konceptu ni jasno in dovolj natančno opredeljeno, zaradi česar izvajalci zamenjujejo model osebnega spremljanja z modelom fizičnega in osebnega omejevanja gibanja uporabnikom storitve**. Slednje se na ta način opravlja predvsem na oddelkih posebne pozornosti, ko namesto spremljanja, osebje uporabnika osebno ustavi in preusmerja ali pa imajo oddelki zamaskirane izhode. Takšno izvajanje storitve se opravlja tudi v nekaterih modelih integracije. Socialna inšpekcija je na to opozorila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v predlogu št. 162-10/2013/2 z dne 23.10.2013 za dopolnitev Usmeritev za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva št. 1222-18/2011 z dne 6.6.2011 (v nadaljevanju: Usmeritve), ki ga je pripravila skupaj s Skupnostjo socialnih zavodov Slovenije in predstavnico direktorata za socialno varstvo. Skupne aktivnosti so se v letu 2014 zaključile z izdajo Dopolnitev k tem usmeritvam št. 1222-14/2014/4 z dne 27. 3. 2014.
8. V obdobju 2012-2014 je bila pozornost nadzorov v delu izvajanja storitve **v vrsti oskrbe IV usmerjena na postopek sprejema, na postopek namestitve na varovani oddelek in na pomoč upravičencem in uporabnikom te vrste oskrbe za urejanje njihovega zakonitega zastopanja**. Pri tem je bilo **ugotovljeno, da izvajalci ne spoštujejo 96. člena Zakona o socialnem varstvu oziroma 16. člena Pravilnika o postopkih za uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva**, ker so izvajalci postopek sprejema



zaključili tako, da so dogovore o izvajanju storitve podpisali upravičenci, ki so bili v času podpisa v stanju, v katerem niso imeli uvida v situacijo, niso bili zmožni razumevanja komunikacije in niso zmogli sami uveljavljati svojih pravic in koristi, ali pa so dogovore podpisali njihovi skrbniki za poseben primer. Prav tako so se v imenu uporabnikov storitve izjavljali skrbniki za poseben primer (za poslovanje z osebnimi podatki, za soglasja, pooblastila, ipd.), čeprav uporabnikom ni bila odvzeta poslovna sposobnost. Izvajalcem so bila v zvezi s tem izrečena naročila ali ukrepi, s tem pa je Socialna inšpekcija seznanila tudi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v predlogu št. 162-10/2013/2 z dne 23.10.2013 ter v januarju, marcu in novembru 2014.

9. V nadzorih je bilo ugotovljeno, da **Zakon o duševnem zdravju ne upošteva Zakona o socialnem varstvu v delu postopkov uveljavljanja pravice do socialnovarstvene storitve institucionalno varstvo starejših, zato nastajajo nejasnosti zaradi postopka sprejema in premestitve. Izvajalci storitve upoštevajo postopek sprejema in premestitve po področni zakonodaji in po zaključenem postopku sprejema nemudoma posredujejo predlog sodišču za pridržanje osebe, če slednja potrebuje povečano varovanje oziroma vrsto oskrbe IV na varovanem oddelku. Področna zakonodaja omogoča tudi nujne namestitve upravičencev. Varuh človekovih pravic opozarja izvajalce, da lahko nameščajo uporabnike na varovane oddelke izključno s sklepom sodišča. Roki postopkov so neusklajeni, ker za sprejem predvideva področna zakonodaja 5 dni, nujni sprejemi so takoj, sam postopek izdaje sklepa sodišča pa predvideva več dni in po izdaji tri dnevni rok za namestitev. Pri premestitvah so uporabniki storitve institucionalno varstvo starejših na varovanih oddelkih zaradi stanja, ki se nekaj časa ohranja, vendar se sčasoma slabša do stanja, ko povečano varovanje ni več potrebno, s tem pa tudi ni potrebna namestitev na varovanem oddelku, po tem obdobju premeščeni v drugi oddelek, kjer se izvaja najzahtevnejša vrste oskrbe. Zaradi narave stanja teh uporabnikov in znane napovedi stanja uporabnikov v varovanih oddelkih v domovih starejših občanov je tudi vprašljiva smiselnost in racionalnost vsakoletnega ugotavljanja stanja osebe s strani sodišča in letnega izdajanja sklepov o pridržanju.**
10. Ugotovljene so **težave izvajalcev socialnovarstvene storitve institucionalno varstvo 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 ogrožene, tako pravice tega upravičenca, kot tudi pravice drugih uporabnikov storitve pri tem izvajalcu, kar se nanaša na 75. člen v povezavi s 40. in 52. členom Zakona o duševnem zdravju.**
11. Izvajalci so imeli v obdobju 2012-2014 zelo **malo uporabnikov uvrščenih v vrsto oskrbe III b (povprečno 5-6 uporabnikov pri izvajalcu), ker imajo, 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, ki je zdravstvena storitev. Dodatno oviro za uvrstitev v to vrsto potrebe, kljub strokovno utemeljeni oceni potrebe po tej vrsti oskrbe predstavlja 2. odstavek 32. člena Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, ki določa, da je cena storitve v vrsti oskrbe III a in III b vezana na uveljavljeno pravico do dodatka za pomoč in postrežbo, o čemer pa odloča Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije. Po navedbah izvajalcev Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje v zadnjih treh letih skoraj nobenemu prosilcu ni**

**odobril najvišjega dodatka za pomoč in posrežbo**, zato posledično tudi uporabniki niso uvrščeni v vrsto oskrbe III b (najzahtevnejšo vrsto oskrbe). Zato v praksi obstaja večje število uporabnikov vrste oskrbe III b, kot je navedenih v evidencah izvajalcev, ta vrsta oskrbe se izvaja, se pa ne zaračunava. **Na ta način je prikrita oziroma diskriminirana skupina uporabnikov storitve institucionalno varstvo starejših**, uporabniki niso uvrščeni v ustrezno vrsto oskrbe, izvajalci ne zaračunavajo opravljenega dela, kar ni skladno s **24. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva**.

12. Tudi v letu 2014 je bila šibka točka izvajanja storitve **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. Postavlja se **dvom o smiselnosti tega določila v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev**, če se v več kot desetih letih individualni načrt ni uveljavil v praksi kot smiseln in učinkovit strokovni pripomoček in metoda partnerstva med uporabnikom in izvajalcem storitve, ker po izjavah neposrednih izvajalcev storitve večini predstavlja le nepotrebno dodatno administrativno delo.
13. Prav tako je bilo tudi v letu 2014 ugotovljeno, da **se kljub 20-letni praksi, ni uveljavila pot ugovora po 94. členu Zakona o socialnem varstvu**, ker se izvajalci odzivajo na pripombe, ugovore in pritožbe na enak način in vse enako obravnavajo kot pripombe, kar sicer poimenujejo kot pritožbe in jih pogosto niti ne beležijo ter urejajo zadeve sprotno ustno strokovni delavci ali osebe ali direktor (tisti, kateremu uporabnik to pove), **kar ni skladno z navedenim predpisom in tudi ni skladno z internimi akti izvajalcev, na ta način pa uporabnikom tudi ni omogočeno uveljavljanje njihovih pravic do ugovora in do pritožbe skladno s predpisi in do postopnosti glede na pristojnosti odločanja pri uveljavljanju pravic**.
14. **Glede upravičenosti do storitve institucionalno varstvo starejših je bilo v obdobju 2010-2014 pri izvajalcih, ki imajo stalno proste kapacitete za sprejem ugotovljeno, da so začeli sprejemati tudi upravičence do posebnih oblik institucionalnega varstva** (osebe s težavami v duševnem zdravju, osebe s posebnimi potrebami, mlajši invalidi). Ravnanje utemeljujejo s tem, da 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 z direktorata za socialno varstvo v novembru in decembru 2014.

15. V nadzorih 2011-2014 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 ter njihovih svojcev in občin (zavezancev za plačilo storitve) v zadnjih 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.
16. Iz pobud za inšpekcijski nadzor in iz dokumentacije reševanja ugovorov s strani izvajalcev storitev obdobju 2012-2014 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 upošteevane 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 z direktorata za socialno varstvo v novembru in decembru 2014.
17. Iz pobud za inšpekcijski nadzor in iz dokumentacije reševanja ugovorov s strani izvajalcev storitev obdobju 2012-2014 je bilo tudi ugotovljeno, da **se je povečalo število ugovorov na zaračunavanje storitve v primerih, ko so uporabniki odsotni iz doma oziroma, ko so začasno v domačem okolju ali v bolnišnici ali v zdravilišču** (kar je različno glede na

trajanje: od vikenda do enega tedna, meseca ali več mesecev) in se jim storitev zaračuna v celoti in le z odbitkom stroškov prehrane. Posebej pri tem izstopajo primeri, ko je upravičenec sprejet v dom in je po parih dneh ali tednu odpeljan na bolnišnično zdravljenje, ki lahko traja različno dolgo in v bolnišnici umre ali v primeru, da gre uporabnik na rehabilitacijo za dalj časa drugam in se rehabilitira tako, da se ne vrne več v dom ampak se vrne v domače okolje, dom pa izstavi račun za storitev za ves mesec ali več mesecev, **pri tem, da imejo takšni uporabniki v tistem času ostalo osnovno in socialno oskrbo zagotovljeno drugje.** Njihovo nestrinjanje s takšnim zaračunavanjem storitve je vezano na **11. člen Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev.** Ministrstvo je bilo na to opozorjeno v dosedanjih vsebinskih letnih poročilih inšpekcije in tudi v razgovoru s pristojnimi z direktorata za socialno varstvo v novembru in decembru 2014.

18. V zvezi z bivalnim standardom uporabnikov storitve institucionalno varstvo starejših je bilo nadalje ugotovljeno, da **občine različno tolmačijo standard storitve, zato storitev v primeru (do)plačevanja s strani občin 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 nekatero 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 cenejšee 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.
19. Glede plačevanja storitve so v obdobju 2010-2014 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).**
20. **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.**

21. **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.
22. **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 socialnovarstveno 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

zaposila področno ministrstvo za tolmačenje predpisa standard storitve v povezavi s prostovoljnimi ali humanitarnimi deli v smislu ali je takšno zaposlanje kadrovske strukture in organizacije dela iz vidika pogojev za izvajanje in opravljanje javne socialnovarstvene 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 paopredeljeno 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.**

23. 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 prednem 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 socialnovarstvene 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.**

24. 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 praksi pa se to kaže v slabšem strokovnem vodenju storitve in ugotavljanjem nepravilnosti, ki so bile v nadzorih pred mandatom takšnih direktorjev že odpravljene.**

## II. STORITEV: POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU

### 1. REDNI NADZORI

#### a) Redni nadzori – OBČINE

V letu 2014 niso bili izvedeni redni nadzori nad izvajanjem nalog, ki jih zakon o socialnem varstvu in na njem temelječi predpisi nalagajo občinam v zvezi z zagotavljanjem socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, ker je bilo iz dosedanjih nadzorih ugotovljeno, da vse občine zagotavljajo 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.

#### b) Redni nadzor - IZVAJALCI STORITVE

V letu 2014 je bilo v programu rednih inšpekcijski nadzorov nad opravljanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu načrtovan nadzor pri 11 izvajalcih storitve, od tega pri 6 občinskih koncesionarjih: Center za starejše občane Ormož d.o.o., Sončni dom d.o.o. Maribor, Vezi vizija d.o.o. Štorje, Senior, center za pomoč starejšim, Lidija Umek s.p. Bistrica ob Sotli, Zavod za patronažo in dolgotrajno oskrbo na domu Hriberšek Danica Lovrenc na Pohorju in Žarek upanja, Andreja Orel s.p. Trzin in 5 izvajalcih z dovoljenjem za delo: Zavod za pomoč na domu Vitica Gornja Radgona, Kresnička d.o.o. Kresnice, Centerkontura d.o.o. Ljubljana, Zavod za socialno oskrbo Lokvanj Kamnik in Custodia, oskrba na domu Barbara Humar s.p. Ljubljana.

V letu 2014 je bil redni nadzor v celoti izveden pri vseh 11 izvajalcih. V nadzoru je bilo ugotovljeno, da je 1 izvajalec izvajal storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva in sicer Center za starejše občane Ormož d.o.o. V nadzorih je bilo ugotovljeno, da Kresnička d.o.o., Centerkontura d.o.o., Zavod za pomoč na domu Vitica Gornja Radgona in Zavod za socialno oskrbo Lokvanj ne izvajajo storitve, prvi dve navedeni podjetji že več kot dve leti storitve tudi ne tržita, zato je inšpekcija s tem seznanila register izvajalcev socialnovarstvenih storitev pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo.

Pri ostalih 6 izvajalcih so bile ugotovljene naslednje napake, nepravilnosti pri izvajanju storitve:

- 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 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 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 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.

Štirje izvajalci so v odrejenih rokih v letu 2014 že izpolnili izrečena naročila in s tem že odpravili ugotovljene nepravilnosti in pomanjkljivosti.

Dva izvajalca sta opravljala storitev neskladno z 92., 94. 96. in 102. členom ZSV, neskladno 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev in neskladno s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, za kar so jima bili odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih, za odpravo ugotovljenih napak in nepravilnosti in sta slednje že odpravila v odrejenem roku v letu 2014.

## 2. IZREDNI NADZORI

### a) Izredni nadzori – OBČINE

Socialna inšpekcija v letu 2014 ni prejela pobud ali predlogov za inšpekcijski nadzor nad zagotavljanjem storitve pomoč družini na domu s strani občin.

### b) Izredni nadzori – IZVAJALCI STORITVE

V letu 2014 **sta bili prejeti 2 pobudi za izredni nadzor** nad izvajanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu pri dveh javnih socialnovarstvenih zavodih: Centru za socialno delo Škofja Loka in Domu upokoencev Franc Salamon Trbovlje. V enem primeru je bilo ugotovljeno, da očitki niso bili utemeljeni, v drugem primeru pa je bilo ugotovljeno, da zadeva ne sodi v pristojnost Socialne inšpekcije, zato je bila po 5. alineji, 5. odstavka 105. člena Zakona o socialnem varstvu odstopljena v obravnavo svetu zavoda.

Podani sta bili **tudi 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 izvajanje storitve pomoč družini na domu, pa nimata pridobljenega dovoljenja za delo**. Nadzora segata v prvo trimesečje leta 2015, zato nista bila zaključena do 31. 12. 2014.

## 3. SKUPNE UGOTOVITVE

V letu 2013 in 2014 je bilo ugotovljeno, da vse občine v Republiki Sloveniji zagotavljajo upravičencem socialnovarstveno 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](http://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 socialnovarstveni 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.**

#### **4. DRUGE UGOTOVITVE, VEZANE NA STORITEV POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU**

1. 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-vodje in koordinatorji** (v deležih po normativu), ker so že sicer redno zaposleni pri izvajalcu, **neposredno oskrbo na domu pa še vedno vsaj v polovičnem 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 veča 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.**
2. Tudi **izvajalci** storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v letnih poročilih **navajajo, da izpade kadrov v času bolniške odsotnosti in dopustov nadomeščajo s študentskim delom, da določena opravila opravljajo prostovoljci**, 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.**
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.**
6. 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 naravnano tudi predviden 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.**

7. 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.**
8. 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**. Nezagotavljanje supervizije neposrednim izvajalcem oskrbe na domu je **neskladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.**
9. 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 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 zunaj te javne socialnovarstvene storitve.**
10. V izrednih nadzorih 2011-2014 so se pokazale podobne **težave pri storitvi pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, kot pri nadzoru izvajanja storitve socialni servis**. V praksi se pojavljajo izvajalci, ki ciljni skupini starejših, invalidov in bolnih oseb nudijo opravljanje vseh opravil vseh treh sklopov standarda storitve (pogosto je reklamna ponudba kar izpisan standard storitve). Ponudniki take pomoči **imajo registrirane gospodarske dejavnosti ali licenco za izvajanje zdravstvene nege**

**in oskrbe ali odločbo pristojne upravne enote za osebno dopolnilno delo z navedbo dejavnosti »pomoč na domu ali gospodinjska pomoč« in se tržijo z nazivi pomoč na domu, oskrba na domu, pomoč starejšim ipd.. Nekateri imajo poleg registracije »druge socialnovarstvene dejavnosti«, 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 iz sklopov opravil standarda storitve. **Upravičenci ne ločijo med izvajalci socialnovarstvene storitve in izvajalci gospodarske dejavnosti, ker v stiski iščejo predvsem takoj dostopnega izvajalca z boljšo, cenejšo in prijaznejšo ponudbo, slednja pa se po vsebini in tudi nazivih na trgu bistveno ne razlikuje.** Zaradi tega ima Socialna inšpekcija na spletnih straneh objavljeno posebno opozorilo, mnenje inšpekcije pa je, da **samo to ni dovolj za zaščito pravic upravičencev do te storitve in da bi morala biti storitev za ciljno skupino na trgu bolj prepoznavna in bolj dostopna.****

### **III. STORITEV: SOCIALNI SERVIS**

#### **1. REDNI NADZORI**

V letu 2014 je bil **v programu rednih inšpekcijski nadzorov** v zadevi izvajanja **storitve socialni servis načrtovan nadzor pri skupaj 6 izvajalcih storitve** z dovoljenjem za delo za opravljanje te storitve, in sicer: Karnika, zavod za osebno pomoč, svetovanje in razvoj znanja Križe, Socialni servis TISA, Raza Porčič s.p. Jesenice, Sončica, center za pomoč na domu d.o.o. Ljubljana, Abidom d. o. o. Ljubljana, Alenčica Kuntič s. p. – Socialni servis ALNA Limbuš in Žajdela Irena – patronažna služba in zdravstvena nega Ljubljana.

Nadzor je bil **v celoti izveden pri vseh 6 navedenih izvajalcih.** Ugotovljeno je bilo, da **samo 2 od navedenih izvajalcev izvajata storitev:** Sončica d. o. o., Ljubljana opravlja storitev skladno s predpisi, nadzor pri Alenčici Kuntič s. p. – Socialni servis ALNA Limbuš do 31. 12. 2014 še ni bil zaključen, drugi izvajalci pa storitve ne izvajajo in je ne tržijo od dne vpisa v register izvajalcev socialnovarstvenih storitev pri ministrstvu, pristojnemu za socialno varstvo, o čemer je bil slednje seznanjeno sprotno s strani inšpekcije.

#### **2. IZREDNI NADZORI**

V letu 2013 in 2014 **ni bila s strani upravičencev ali uporabnikov ali s strani zainteresirane javnosti podana nobena pobuda za inšpekcijski nadzor** nad delom izvajalcev te storitve.

#### **3. SKUPNE UGOTOVITVE**

V obdobju 2010-2014 je bilo ugotovljeno, da je **od 23 izvajalcev storitve socialni servis,** kot so bili navedeni **v seznamu izvajalcev socialnovarstvenih storitev na spletnih straneh Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti,** objavljenem v decembru 2013 in juliju 2014, **le 14 izvajalcev opravljal storitev, 2 izvajalca storitev le tržita** in je ne izvajata, 7 izvajalcev pa storitev niti ne trži, niti ne izvaja. Kot je bilo že predhodno navedeno je inšpekcija sprotno obveščala ministrstvo o izvajalcih, za katere je bilo v nadzorih ugotovljeno, da več kot dve leti ne tržijo in ne izvajajo te storitve.

#### 4. DRUGE UGOTOVITVE, VEZANE NA IZVAJANJE STORITVE SOCIALNI SERVIS, POMOČ NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU IN INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

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 opisan standard in normativ 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). **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 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 socialnovarstvenih 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 socialnovarstvene 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 socialnovarstvena 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 opravljen iz standarda te storitve na domu na osnovi registriranih gospodarskih dejavnosti. 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 socialnovarstveno storitev ustrezneje 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: socialnovarstvena dejavnost z nastanitvijo, socialnovarstvena dejavnost brez nastanitve, druge socialnovarstvene 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 socialnovarstvenih 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 socialnovarstvenih storitev.** Ugotovljeno je bilo, da ima veliko poslovnih subjektov med registriranimi dejavnostmi registrirane tudi predhodno navedene šifre socialnovarstvenih dejavnosti, ki so formalna podlaga za pridobitev koncesij ali dovoljenj za delo za izvajanje socialnovarstvenih 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 socialnovarstvenih 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 socialnovarstvenih 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.
5. V izrednih nadzorih je bilo v obdobju 2010-2014 tudi ugotovljeno, da **posamezniki, ki so upravičenci do socialnovarstvenih storitev, po lastni izbiri in želji in po lastni odločitvi sklepajo različne pogodbe z osebami – laiki ali pravnimi osebami, ki**

**obljubljajo takšno pomoč**, brez da bi prej preverili poti za uveljavljanje svojih pravic do socialnovarstvenih storitev in/ali pridobili informacije o javni mreži socialnovarstvenih 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 socialnovarstvenih storitev pravico do lastne izbire uveljavljanja svojih pravic (ali jih uveljavljajo ali pa ne) in do izbiranja izvajalcev pomoči (socialnovarstvene 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 socialnovarstvenih 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, socialne zadeve in enake možnosti 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).

6. Javni socialnovarstveni zavodi 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 socialnovarstvene storitve in da bi lahko stroške socialnovarstvenih 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 socialnovarstvenih 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 poseben primer**, zaradi česar pooblaščenca in skrbnika 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.**

Socialna inšpekcija je v letu 2014 v zadevah, v katerih je bilo ocenjeno oziroma je bila ugotovljena domneva o nepravilnem poslovanju javnih socialnovarstvenih zavodov 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 nadzora delovnih razmerij, Inšpektoratu Republike Slovenije za delo – inšpekciji nadzora varnosti in zdravje pri delu, Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije, Davčnemu uradu Republike Slovenije, Inšpekciji Republike Slovenije za promet, energetiko in prostor, Socialni zbornici Slovenije, Uradu Republike Slovenije za varstvo potrošnikov in krajevno pristojnim preiskovalnim organom. V zvezi z urejanjem in poenotenjem izvajanja socialnovarstvenih storitev, ki segajo na področje varstva starejših, je socialna inšpekcija tudi v letu 2014 sodelovala z Aktivom socialnih delavcev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije in s Skupnostjo socialnih zavodov Slovenije, z Varuhom človekovih pravic 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