



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  
E:gp. irsd@gov.si  
www.id.gov.si

Številka: SI-poročilo 2017  
Datum: 10.1.2018

**VSEBINSKO POROČILO INŠPEKCIJSKIH NADZOROV V LETU 2017 ZA STORITVE  
INSTITUCIONALNO VARSTVO, POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA  
OSKRBA NA DOMU IN SOCIALNI SERVIS**

STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO

INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

V inšpekcijske nadzore je vključeno izvajanje socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših v oblikah:

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

Po oblikah storitve je v praksi največ trajnega celodnevnega domskega varstva starejših, vsi izvajalci izvajajo tudi kratkotrajno celodnevno domsko varstvo, ki se izvaja večinoma iz dveh vzrokov in sicer za obdobje enega do treh tednov se izvaja zaradi objektivne odsotnosti osebne socialne mreže upravičencev in domača oskrba ni možna, za obdobje enega meseca in več mesecev pa se izvaja v primeru začasne povečane potrebe upravičenca po zdravstveni negi, oskrbi in rehabilitaciji (po kapi, po operativnih posegih ali izčrpajoči bolezni). Po letu 2014 narašča povpraševanje s strani svojcev in socialnih služb bolnišnic za kratkotrajno celodnevno namestitvev za čas poboljšničnega okrevanja in rehabilitacije.

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 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 trajnega celodnevnega domskega varstva, imajo možnost počivanja na počivalnikih in so deležni organiziranih oblik aktivnosti in druženja kot vsi ostali uporabniki celodnevnega domskega varstva), v manjšem številu pa se izvaja v obliki posebnih dnevnih centrov (izvajalec ima posebej opremljen namenski prostor za samo takšne uporabnike storitve in za to tudi predviden poseben kader). Vsi nudijo tem uporabnikom tudi prevoz kot dodatno storitev.

V letu 2017 inšpekcija ni prejela informacije, da bi se stanje o oskrbnih domovih spremenilo, tako od leta 2015 dalje izvajata to obliko storitve le še izvajalca Dom Danica d.o.o. Gažon in Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. Puconci. Po informacijah iz nadzorov pri navedenih dveh izvajalcih, si oba prizadevata spremeniti obliko storitve in sicer si Dom Danica d.o.o. prizadeva pridobiti dovoljenje za izvajanje storitve v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva, Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. pa si prizadeva pridobiti dovoljenje in koncesijo za paliativno oskrbo. V letu 2015 in 2016 si na podlagi ukrepov inšpekcije prizadevajo pridobiti dovoljenje za delo za izvajanje storitve v obliki oskrbnega doma še izvajalci Pollere d.o.o. Gorišnica, Turistična

kmetija Čučnik-Na Griču Polana pri Zidanem mostu in Metuljček oskrba starejših Adrijana Žibert s.p. Sevnica.

Za obliko storitve z nastanitvijo v drugi družini ima dovoljenje za delo le Brigita Beznec s.p. Puconci in storitev izvaja skladno s predpisi, to obliko storitve pa v predpisanem obsegu izvajata po 65. členu Zakona o socialnem varstvu po pogodbi s pristojnima centroma za socialno delo od leta 2014 dalje tudi Turistična kmetija Čučnik-Na Griču Polana pri Zidanem mostu in Metuljček oskrba starejših Adrijana Žiber s.p. Sevnica (oba izvajalca si prizadevata pridobiti dovoljenje za storitev institucionalno varstvo v oskrbnem domu).

V inšpekcijskih pregledih v letih 2016- 2017 je bilo ugotovljeno, da predpisi za oskrbovana stanovanja ne omogočajo povsem zaščite pravic uporabnikom, ker področje ni dovolj opredeljeno v delu lastništva in najema ter upravljanja ter ker se storitev s strani izvajalcev izvaja različno v delu varstva (način varovanja na daljavo), v delu osnovne in socialne oskrbe (izvaja se različno v treh socialno varstvenih storitvah) ter v delu izračuna cene in zaračunavanja storitve (paketi storitve, subvencionirana oskrba na domu po občinski koncesiji, cena socialnega servisa).

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

Socialna inšpekcija je v obdobju 2016-2017 spremljala tudi nameščenje oseb, ki niso upravičenci do institucionalnega varstva starejših, v varovane oddelke domov starejših občanov (Dom upokojencev Ptuj, RIVE d.o.o.-Dom starejših občanov Ribnica, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, Zavod Župnije Trnovo-Karitas - Dom Janeza Krstnika) po sklepih sodišč. Pri tem je bila ena namestitvev na tak način izvršena, upravičenec do zahtevnejše oskrbe posebnega institucionalnega varstva, pa je bil tako nameščen v neustrezno obliko storitve in v posteljo na hodniku pri izvajalcu domskega varstva starejših. Socialna inšpekcija je opozorila o neustreznosti takšnega odločanja sodišč z dopisom št. 0920-1094/2016-2 z dne 8.8.2016 in št. 06189-8/2017-2 z dne 18.1.2017 Okrajno sodišče v Slovenski Bistrici, Okrajno sodišče v Celju, UKC Maribor, Psihiatrično bolnišnico Vojnik, Skupnost socialno varstvenih zavodov Slovenije, Varuha človekovih pravic Republike Slovenije in Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. V letu 2017 se je na podlagi tožb samih oseb, na katere so se sklepi sodišč nanašali in na podlagi pritožb izvajalcev storitve instituciionalno varstvo starejših ter podpore Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, oblikovala sodna praksa in so sodišča prenehala izdajati takšne odredbe.

V letu 2017 je bilo skupno opravljenih 36 inšpekcijskih pregledov pri 32 izvajalcih institucionalnega varstva starejših. Od 32 izvajalcev je bilo v inšpekcijske preglede vključenih 22 javnih socialno varstvenih zavodov, 9 koncesionarjev in 1 izvajalec z dovoljenjem za delo, oziroma 31 izvajalcev javne mreže in 1 izvajalec izven javne mreže. Pri tem je bilo 18 inšpekcijskih pregledov opravljenih po uradni dolžnosti inšpekcije in 18 na podlagi prejetih pobud za uvedbo nadzora. Inšpekcijski pregledi so bili opravljeni pri naslednjih izvajalcih:

- javni socialno varstveni zavodi:  
Center slepih, slabovidnih in starejših Škofja Loka (2 pregleda), Dom upokojencev Domžale, Koroški dom starostnikov Dravograd, Dom starejših občanov Grosuplje, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, Dom upokojencev in oskrbovancev Impoljca, Dom starejših občanov Kočevje, Obalni dom upokojencev Koper, Dom starejših občanov Krško, Dom starejših Lendava, Dom starejših občanov Ljubljana-Bežigrad, Dom starejših občanov Ljubljana Center Tabor-Poljane, Dom starejših občanov Ljubljana-Vič-Rudnik, Dom starejših občanov Metlika, Dom starejših občanov Novo mesto, Dom upokojencev Polzela, Dom starejših Na Fari Prevalje, Dom dr. Janka Benedika Radovljica, Dom Tisje Šmartno pri Litiji, Dom starejših občanov Trebnje, Dom za varstvo odraslih Velenje, Dom upokojencev Vrhnika.
- koncesionarji:  
DEOS d.d. (4 pregledi-CS Notranje Gorice, CS Medvode, CS Črnuče, CS Zimzelen Topolšica), Zavod Karitas Logatec-Dom ostarelih Marije in Marte, Zavod Župnije Trnovo-Karitas-Dom Janeza Krstnika, Špesov dom Vojnik, Center starejših občanov Lucija d.o.o., Center za starejše

občane Ormož d.o.o., Zavod Karitas Velika Polana- Dom Danijela Halasa Velika Polana, Dom starejših občanov Lenart d.o.o., Sončni dom d.o.o. Maribor.

- dovoljenje za delo:

Medgeneracijski center Bistrica Domžale d.o.o..

Pri 12 izvajalcih so bile ugotovljene nepravilnosti pri izvajanju storitve, zato so jim bila izrečena naročila ali ukrepi inšpekcije. Najpogosteje ugotovljene nepravilnosti so bile pri delu komisije za sprejem, premestitev in odpust (uvrščanje upravičencev v vrste oskrbe, vodenje evidenc) in pri izvajanju storitve v vrsti oskrbe IV, namenjene upravičencem, ki zaradi posledic demence potrebujejo povečano varovanje in poseben program aktivnosti (zakonito zastopanje, pravno-formalne podlage namestitve na varovani oddelek ali v varovano gospodinjstvo skupnost, izvajanje posebnega programa aktivnosti, evalvacija tega programa, individualni načrti obravnave, organizacija kadrov ter dela na varovanih oddelkih ali v varovanih gospodinjstvih skupnostih).

Glede na navedene očitke nad delom izvajalcev iz 10 prejetih pobud za inšpekcijski nadzor, inšpekcijski pregled ni bil opravljen, zaradi nepristojnosti inšpekcije. Skladno z 32. členom Zakona o inšpekcijskem nadzoru je bilo 6 pobud z odstopom posredovanih drugim pristojnim organom, največ Ministrstvu za zdravje, za 4 pobude pa je bilo iz poročila izvajalca in dokazil ugotovljeno, da je izvajalec že obravnaval ugovor z enakimi očitki in skupaj z uporabnikom že odpravil vzroke ugovora. Pobude so se nanašale na delo 8 javnih socialno varstvenih zavodov, 1 koncesionarja in 1 izvajalca z dovoljenjem za delo: Koroški dom starostnikov Dravograd (2), Dom starejših občanov Ljubljana-Moste-Polje, Dom upokojencev Ptuj, Dom starejših občanov Kočevje, Dom starejših občanov Ljubljana-Šiška, Dom upokojencev dr. Franca Bergelja Jesenice, Dom upokojencev Danice Vogrinec Maribor, Dom pod gorco d.o.o. Maribor in Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. Puconci.

#### POSEBNO INSTITUCIONALNO VARSTVO

V letu 2017 so bili inšpekcijski pregledi za izvajanje socialno varstvene storitve posebno institucionalno varstvo opravljeni za naslednje oblike storitve:

- trajno celodnevno domsko varstvo
- bivalne enote

Po oblikah storitve je v praksi najboljše trajno celodnevno domsko varstvo, ki jo izvajajo posebni socialno varstveni zavodi, varstveno delovni centri in zavodi za usposabljanje. Po velikosti obsega sledijo ostale oblike storitve: bivalne enote, stanovanjske skupine, oskrbovana stanovanja in individualni paketi storitve (slednja se je izvajala v okviru pilotskega projekta). Storitve poleg javnih socialno varstvenih zavodov izvajajo tudi koncesionarji ter izvajalci programov socialnega varstva. Upravičenci do te storitve običajno koristijo dnevno varstvo v okviru storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji v varstveno delovnih centrih ali v javnih verificiranih programih socialnega varstva - dnevni centri, ki jih izvajajo nevladne organizacije.

V obdobju 2016-2017 so nastale nepravilnosti in težave pri izvajanju te storitve v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva na varovanih oddelkih. Sodišča so s sklepi nameščala upravičence na varovane oddelke posebnih socialno varstvenih zavodov, ne glede na to, da so izvajalci sodiščem poročali, da ne razpolagajo s prostimi kapacitetami. Zaradi vztrajanja sodišč pri takšnem nameščanju upravičencev, so bili izvajalci primorani zniževati bivalni standard uporabnikom in večati obseg storitve pri enakem številu zaposlenih, zaradi česar so kršeni predpisi bivalnega in kadrovskega standarda storitve za vse uporabnike storitve na teh varovanih oddelkih. Ob tem so sodišča s sklepi nameščala na varovane oddelke teh izvajalcev pogosto osebe, ki glede na zdravstveno stanje in psihosocialne potrebe, potrebujejo zahtevnejšo strokovno obravnavo, kot je predpisana za to storitev (potreba po več kadra, drugačna usposobljenost za obravnavo takšnih uporabnikov), pri tem, da so izvajalci sodišča tudi s tem sprotno seznanjali, vendar njihova pojasnila niso bila upoštevana. Zaradi teže potreb,

slabše kadrovske opremljenosti varovanih oddelkov in prenatrpanosti oddelkov, ta storitev več ne dosega povsem svojih namenov in ciljev ter predstavlja nezdravo in ogrožujoče okolje, tako za uporabnike, kot za osebe. Takšne obojestranske stiske in kršenje predpisov storitve iztopajo pri vseh izvajalcih posebnega domačega varstva z verificiranimi varovanimi oddelki, to so Dom Lukavci, Dom Nine Pokorn Grmovje, Socialno varstveni zavod Hrastovec in Socialno varstveni zavod Dutovlje, s čimer je razvrednotena tudi sama verifikacija teh oddelkov.

Izvajalci so po dogovoru o vsaki novi takšni namestitvi sprotno seznanjali Socialno inšpekcijo. Ravnanja izvajalcev v tej zadevi so bila vpeta med obstoječe predpise in izvršljive sodne odredbe, ki so si s posledicami nasprotni, zato zadeva presega pristojnosti izvajalcev in sega na sistemski nivo, kar pomeni, da je inšpekcijski nadzor z izrekanjem ukrepov v teh zadevah nesmiseln. Socialna inšpekcija je na to opozorila ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, ki je bilo v sredini leta 2017 na to še dodatno pisno in preko medijev opozorjeno s strani Varuha človekovih pravic Republike Slovenije in tudi sprotno z dopisi s strani izvajalcev.

V letu 2017 so bili opravljeni 3 inšpekcijski pregledi pri 3 izvajalcih posebnega institucionalnega varstva, od tega v 2 javnih socialno varstvenih zavodih in pri 1 izvajalcu posebnega institucionalnega varstva v bivalni skupini javnega verificiranega programa socialnega varstva, oziroma pri 2 izvajalcih javne mreže in 1 izvajalcu izven javne mreže.

Nadzori so bili opravljeni na podlagi prejetih pobud za uvedbo nadzora pri naslednjih izvajalcih:

- javni socialno varstveni zavodi:

Socialno varstveni zavod Hrastovec, Center za usposabljanje, delo in varstvo Matevža Langusa Radovljica.

- javni verificirani program socialnega varstva:

ŠENT- Slovensko združenje za duševno zdravje – program stanovanjskih skupin.

V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da očitki iz pobud za nadzor niso bili utemeljeni in da navedeni izvajalci opravljajo storitev posebno institucionalno varstvo v predmetnih zadevah nadzora skladno s predpisi in strokovnimi načeli socialnega varstva.

Inšpekcijski pregled ni bil opravljen na podlagi 2 prejetih pobud, zaradi nepristojnosti inšpekcije, glede na navedene očitke nad delom izvajalcev v teh pobudah. Skladno z 32. členom Zakona o inšpekcijskem nadzoru je bila 1 pobuda z odstopom posredovanih drugemu pristojnemu organu, Ministrstvu za zdravje, za 1 pobudo pa je bilo iz poročila izvajalca in dokazil ugotovljeno, da je izvajalec že obravnaval ugovor z enakimi očitki in skupaj z uporabnikom že odpravil vzroke ugovora. Te pobude so se nanašale na delo 2 javnih socialno varstvenih zavodov in sicer Socialno varstvenega zavoda Dutovlje in Prizma Ponikve, posebnega socialno varstvenega zavoda

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

### OBČINE

V obdobju 2006-2017 so bili opravljeni redni nadzori nad izvajanjem nalog, ki jih zakon o socialnem varstvu in na njem temelječi predpisi nalagajo občinam v zvezi z zagotavljanjem socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v vseh 212 občinah, pri tem, da so bile vse občine vključene v nadzor trikrat. Že v letu 2013 je bilo ugotovljeno, da so vse občine zagotavljale storitev skladno s predpisi. Vsako leto se zagotavljanje storitve s strani občin posredno nadzira tudi vzporedno z inšpekcijskimi pregledi nad izvajanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu s strani izvajalcev javne mreže, zato je bilo v decembru 2013 sklenjeno, da se zaradi navedenega in po načelu racionalnosti inšpekcijskega dela, nadzor nad temi nalogami občin, v letu 2014 ne izvede, v letu nadaljnjih letih pa se izvede vzorčno v manjšem številu. V letu 2014, 2015 in 2016 v nadzorih nad zagotavljanjem javne mreže storitve ni bilo ugotovljenih nepravilnosti.

V letu 2017 je bil nadzor izveden pri 30 občinah: Mestna občina Kranj, Občini Križevci, Občina Krško, Občina Kungota, Občina Laško, Občina Lenart, Občina Lendava, Občina Litija, Mestna občina Ljubljana, Občina Ljubno, Občina Ljutomer, Občina Logatec, Občina Loški Potok, Občina Lovrenc na Pohorju, Občina Lukovica, Mestna občina Maribor, Občina Markovci, Občina Mengeš, Občina Metlika, Občina Mežica, Občina Miklavž na Dravskem polju, Občina Mozirje, Mestna občina Murska Sobota, Občina Muta, Občina Naklo, Občina Nazarje, Mestna občina Nova Gorica, Občina Ormož, Občina Osilnica, Občina Radenci.

V inšpekcijskih pregledih pri navedenih občinah ni bilo ugotovljenih nepravilnosti. V letu 2017 inšpekcija ni prejela nobene pobude za 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

#### IZVAJALCI

V letu 2017 so bila nadzorna dejanja izvedena pri 9 izvajalcih te storitve, od tega pri 6 javnih zavodih: Dom starejših občanov Grosuplje, Dom Nine Pokorn Grmovje, Dom starejših Rakičan, Dom starejših občanov Trebnje, Dom Tisje Šmartno pri Litiji in Center za pomoč na domu Maribor, pri 2 občinskih koncesionarjih: Jutro, zavod za pomoč in nego na domu Kočevje in Dom Kuzma d.o.o. ter pri 1 izvajalcu z dovoljenjem za delo: Medgeneracijski center Bistrica d.o.o. Domžale.

V inšpekcijskih pregledih pri navedenih izvajalcih ni bilo ugotovljenih nepravilnosti. Za izvajanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v letu 2017 ni bilo prejetih pobud za nadzor.

#### STORITEV: SOCIALNI SERVIS

V letu 2017 je bil inšpekcijski nadzor izveden pri 7 izvajalcih te storitve, od tega pri 1 javnem zavodu, pri 4 gospodarskih družbah in pri 2 zasebnikih: Dom dr. Janka Benedika Radovljica, BIT VIZIJA d.o.o., DEOS d.d., Doktor 24 d.o.o., Center starejših občanov Lucija d.o.o., Zavod za pomoč občanov Sonce Ljubljana, Senior, center za pomoč na domu Lidija Umek s.p..

V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da 3 izvajalci izvajajo storitev skladno s predpisi (Dom dr. Janka Benedika Radovljica, BIT VIZIJA d.o.o., Doktor 24 d.o.o.), 2 izvajalca storitev tržita, a ker ni povpraševanja v njunem okolju, te storitve ne izvajata, za 1 izvajalca je bilo ugotovljeno, da je imela inšpekcija napačno informacijo in je bilo ugotovljeno, da storitve ne izvaja in je tudi nima registrirane, 1 izvajalec pa storitve od leta 2013 dalje ni izvajal in je po podatkih AJPES v decembru 2017 prenehal. Za izvajanje storitve socialni servis v letu 2017 ni bilo prejetih pobud za inšpekcijski nadzor.

#### NADZOR NAD IZVAJANJEM SOCIALNO VARSTVENIH STORITEV PRI IZVAJALCIH, KI TE STORITVE IZVAJAJO, PA NISO VPISANI V REGISTER PRI MINISTRSTVU ZA DELO, DRUŽINO, SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI

V letu 2017 so bili izvedeni 3 obsežnejši inšpekcijski nadzori pri 3 izvajalcih, od tega pri 1 gospodarski družbi, pri 1 fizični osebi in pri 1 zasebnem zavodu. Pri gospodarski družbi NE-OS TIM PLUS d.o.o. in pri fizični osebi Žanet Prah je bil opravljen inšpekcijski pregled na podlagi prejetih pobud za inšpekcijski nadzor v zadevi izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših brez ustreznih pravnih in strokovnih podlag. Pri zasebnem zavodu ProDomi-Sinergije, Sobivanje, zavod Izola (v nadaljevanju: ProDomi), pa je bil opravljen inšpekcijski pregled na

podlagi prejete pobude za inšpekcijski nadzor v zadevi očitkov nad opravljanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.

V inšpekcijskem pregledu pri gospodarski družbi NE-OS TIM PLUS d.o.o. ter pri fizični osebi Žanet Prah je bilo ugotovljeno, da so bili očitki utemeljeni, zato jima je bila vročena prepovedna odločba o izvajanju socialno varstvenih storitev do pridobitve ustreznih pravnih podlag in ukrepi za ureditev nastale situacije, s ciljem varstva in zaščite upravičencev do varstvenih in skrbstvenih oblik pomoči, ki so se nahajali v prostorih izvajanja dejavnosti navedenih dveh izvajalcev. Ugotovljene nepravilnosti, ki niso pristojnost Socialne inšpekcije, so bile, skladno z 32. členom Zakona o inšpekcijskem nadzoru, odstopljene drugim pristojnim nadzornim službam in organom. Na podlagi obeh nadzorov sta bila uvedena tudi prekrškovna postopka.

Za zaščito pravic in koristi oseb, ki so bile vključene v dejavnosti obeh predhodno navedenih izvajalcev in sodijo v najbolj ranljivo skupino upravičencev socialnega varstva ter so bile same in/ali njihovi svojci zavedeni s strani obeh izvajalcev o njihovi dejavnosti (oba izvajalca sta ustno oglaševala in pojasnjevala posameznikom da imata oskrbni dom in vse pravne podlage za izvajanje storitve oskrbnega doma), so bili dodatno uvedeni nadzori pri 8 krajevno pristojnih centrih za socialno delo (CSD Brežice, CSD Domžale, CSD Kočevje, CSD Ljubljana-Bežigrad, CSD Ljubljana-Šiška, CSD Ljubljana-Vič-Rudnik, CSD Novo mesto, CSD Šmarje pri Jelšah), ki so v odrejenem roku, na podlagi naročil inšpekcije, ustrezno informirali te osebe o njihovih pravicah in poteh uveljavljanja pravic socialnega varstva in skrbstva, jim nudili pomoč pri uveljavitvi pravice do storitve institucionalno varstvo starejših in do storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu ter v sodelovanju s svojci teh oseb tudi ustrezno zaščitili njihove pravice in koristi.

V inšpekcijskem pregledu dela zasebnega zavoda ProDomi je bilo ugotovljeno, da očitek iz pobude, da zavod izvaja socialno varstveno storitev, ni bil utemeljen, ker zavod sam neposredno ne izvaja socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu ali storitve socialni servis, ju pa nedvomno trži z oglaševanjem na spletni strani. Ugotovljeno je bilo da zavod s provizijo posreduje delo, ker upravičencem do socialno varstvenih storitev, konkretno do obeh socialno varstvenih storitev, namenjenih pomoči osebam na domu, posreduje neposredne izvajalce). Po izjavi odgovorne osebe zavoda, pridobljeni v inšpekcijskem pregledu, zavod posreduje izvajalce, ki niso v javni mreži pomoči na domu in nimajo pridobljenega dovoljenja za delo za izvajanje navedenih socialno varstvenih storitev ter po sklenjenem naročilu zavod ni odgovoren za izvajanje pomoči in za zaračunavanje pomoči ter tega ne spremlja. Ta izjava odgovorne osebe ni skladna z navedbami na oglaševalni spletni strani zavoda, kjer je med drugim navedeno, da zavod zagotavlja in posreduje usposobljene in zanesljive izvajalce oskrbe in pomoči na domu. V tem inšpekcijskem pregledu so bile ugotovljene nepravilnosti, ki so bile, glede na pristojnosti, skladno z 32. členom Zakona o inšpekcijskem nadzoru, posredovane v nadaljnjo obravnavo drugim pristojnim nadzornim službam in organom. Z ugotovitvami tega nadzora je bilo seznanjeno tudi ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

## POVZETEK IN IZSTOPAJOČE UGOTOVITVE

V letu 2017 je bilo opravljenih 39 inšpekcijskih pregledov nad delom izvajalcev storitve institucionalno varstvo, od tega 18 po uradni dolžnosti inšpekcije in 21 na podlagi prejetih pobud za uvedbo nadzora. Pregledano je bilo delo 36 izvajalcev te storitve, od tega 34 v javni mreži in 2 izven javne mreže. Pri 12 izvajalcih so bile ugotovljene nepravilnosti pri izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših, pri ostalih izvajalcih je bilo ugotovljeno, da izvajajo storitev institucionalno varstvo skladno s predpisi in strokovnimi načeli socialnega varstva in/ali da očitki iz prejetih pobud za nadzor niso bili utemeljeni. Izvajalci so ugotovljene nepravilnosti odpravili v odrejenih rokih v okviru naročil ali ukrepov inšpekcije, pri dveh izvajalcih sega odrejeni rok v

prvo trimesečje leta 2018. Na področju zagotavljanja in izvajanja storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu je bilo opravljenih skupaj 39 inšpekcijskih pregledov, 30 pri občinah in 9 pri izvajalcih storitve. Ugotovljeno je bilo, da se storitev zagotavlja in izvaja skladno s predpisi in strokovnimi načeli ter skladno z nacionalnim programom socialnega varstva. V inšpekcijskih pregledih izvajanja storitve socialni servis, opravljenih pri 7 izvajalcih, je bilo ugotovljeno, da se izvaja skladno s predpisi socialnega varstva. Opravljeni so bili tudi 3 inšpekcijski pregledi pri izvajalcih, ki za izvajanje socialno varstvenih storitev niso vpisani v register pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo. Na podlagi tega sta bili izdani 2 prepovedni odločbi z ostalimi ukrepi za ureditev nastale situacije za zaščito pravic upravičencev do socialno varstvenih storitev in 2 odločbi prekrškovnih postopkov.

Skupaj je bilo opravljenih 88 inšpekcijskih pregledov pri 82 zavezancih in pri 3 izvajalcih, ki niso vpisani v register izvajalcev socialno varstvenih storitev pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo. Pri slednjih sta bila uvedena 2 prekrškovna postopka. V nadzoru pri 12 zavezancih so bile ugotovljene nepravilnosti pri izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših, pri ostalih ni bilo ugotovljenih nepravilnosti. Inšpekcija je v letu 2017 prejela 31 pobud s strani uporabnikov ali druge javnosti, vse za izvajanje storitve institucionalno varstvo, za katere je bilo ugotovljeno, da so bili očitki v 5 pobudah utemeljeni, v 16 pobudah so bili neutemeljeni, v 10 pobudah pa niso bili pristojnost Socialne inšpekcije.

V letu 2017 je bilo skladno z 32. členom Zakona o inšpekcijskem nadzoru in po 5. odstavku 65. člena Zakona o splošnem upravnem postopku odstopljeno 28 zadev drugim pristojnim nadzornim službam in organom, predvsem Ministrstvu za zdravje, Finančnemu uradu Republike Slovenije, pristojnim organom izvajalcev in Inšpekciji nadzora delovnih razmerij.

V obdobju 2016-2017 so se pri izvajanju storitve institucionalno varstvo stopnjevale nepravilnosti in težave pri izvajanju posebnega institucionalnega varstva v varovanih oddelkih, ker so sodišča s sklepi nameščala upravičence na te varovane oddelke, ne glede na to, da so izvajalci sodiščem poročali, da ne razpolagajo s prostimi kapacitetami. Zaradi vztrajanja sodišč pri takšnem nameščanju upravičencev (stališče Vrhovnega sodišča Republike Slovenije št. Su 448/2016), so bili izvajalci primorani zniževati bivalni standard uporabnikom in večati obseg storitve pri enakem številu zaposlenih, zaradi česar so kršeni predpisi bivalnega in kadrovskega standarda storitve za vse uporabnike storitve na teh varovanih oddelkih. Ob tem so sodišča s sklepi nameščala na varovane oddelke teh izvajalcev pogosto osebe, ki glede na zdravstveno stanje in psihosocialne potrebe, potrebujejo zahtevnejšo strokovno obravnavo, kot je predpisana za to storitev (potreba po več kadra, drugačna usposobljenost za obravnavo takšnih uporabnikov), o čemer so izvajalci sprotno seznanjali sodišča, vendar njihova pojasnila niso bila upoštevana. Zaradi teže potreb, slabše kadrovske opremljenosti varovanih oddelkov in prenatrpanosti oddelkov, storitev več ne dosega povsem svojih namenov in ciljev ter predstavlja nezdravo in ogrožujoče okolje, tako za uporabnike, kot za osebje. Takšne obojestranske stiske in kršenje predpisov storitve iztopajo pri vseh izvajalcih posebnega domaškega varstva z verificiranimi varovanimi oddelki, s čimer je razvrednotena tudi sama verifikacija teh oddelkov. Ministrstvo je bilo na to večkrat opozorjeno iz strani več organov, med njimi tudi od Socialne inšpekcije, organizirana je bila delovna skupina, ki je zavzela do tega stališča in sklepi, sklepi pa v letu 2017 niso bili realizirani.

Še vedno ni jasna pristojnost Socialne inšpekcije za nadzor v zadevi bivanja otrok in mladostnikov v zavodih, ki delujejo in so registrirani na področju izobraževanja, otroci in mladostniki pa sodijo v skupini upravičencev iz 4. A in B točke 8. b člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, ki so upravičeni do socialno varstvene storitve institucionalno varstvo za otroke in mladostnike, ki potrebujejo nadomestilo za družinsko vzgojo in oskrbo, ki potrebujejo ob tem tudi dodatno strokovno obravnavo ter za otroke in mladostnike s hudimi motnjami vedenja in osebnosti. Socialna inšpekcija je v letu 2014 odprla na to temo medresorsko vprašanje, na katerega do decembra 2017 še ni prejela odgovora.

Tudi v letu 2017 je glede naloge Skupnosti socialnih zavodov Slovenije po 68. b členu Zakona o socialnem varstvu, ugotovljeno, da je skupnost izdelala predlog Podrobnejših standardov storitve institucionalno varstvo starejših, ki je bil v letu 2008 pri izvajalcih sprejet kot poenoteni interni akt. V inšpekcijskih pregledih 2015 -2017 je bilo ugotovljeno, da ta akt med izvajalci ni

več poenoten, ker so ga v obdobju 2008-2017 spreminjali vsak po svoje in imajo tako nekateri izvajalci po posameznih vrstah oskrbe ob opravilih navedeno tudi pogostost izvajanja opravila za uporabnika, nekateri pa imajo navedena samo opravila, pogostost izvajanja opravil je med izvajalci različno navedena, nekateri pa imajo v tem aktu izdelan točkovni sistem po opravilih za uvrstitev upravičencev v vrsto oskrbe. Prav tako eni izvajalci dosledno upoštevajo pogostost posameznih opravil v okviru standarda vrste oskrbe iz tega internega akta in preseženo izvedena opravila po dogovoru z uporabnikom zaračunavajo kot dodatne storitve, drugi pa kljub večji pogostosti opravil, slednjih ne zaračunavajo kot dodatne storitve oziroma jih izvajajo brezplačno (prinos obroka hrane v sobo, dodatno čiščenje bivalnega prostora, spremstvo, menjavanje pleníc).

Podrobnejši standardi storitve institucionalno varstvo starejših (vsebinski nabor opravil oskrbe s pogostostjo izvajanja) so osnova za sklenitev dogovora o izvajanju storitve, v katerem je med drugim opredelitev vrste oskrbe in cena storitve, kar je nadalje osnova za zaračunavanje storitve. Način, kot ga predstavlja sedanja ureditev tega, ki je predhodno naveden, povzroča neenako dostopnost do storitve, neenakost zaračunavanja storitve in predstavlja tudi neloyalno konkurenco med samimi izvajalci te storitve. Na to je bilo ministrstvo opozorjeno v letnem vsebinskem poročilu ugotovitev nadzorov za leto 2014, 2015 in 2016. Inšpektorici je bilo ustno na sestanku s predstavniki Direktorata za socialne zadeve pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo, v marcu 2016 pojasnjeno, da je stališče ministrstva, da je ta akt sprejela Skupnost socialnih zavodov Slovenije po javnem pooblastilu iz 68. b člena Zakona o socialnem varstvu in je zato uradno veljaven splošni podzakonski akt, ki so ga izvajalci dolžni spoštovati, skupnost zavodov pa je dolžna skrbeti za uresničitev navedenega javnega pooblastila. V dopisu Skupnosti socialnih zavodov Slovenije z dne 8.3.2017 je bila Socialna inšpekcija seznanjena, da je bil v letu 2008 izdelan le osnutek, da se pravilnik pripravlja in še ni bil sprejet. Veljavnost predpisov določa 154. člen Ustave Republike Slovenije tako, da morajo biti predpisi objavljeni preden začnejo veljati, da veljajo petnajst dni po objavi in da se državni predpisi objavijo v uradnem listu.

V inšpekcijskih pregledih pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo starejših v obliki trajnega celodnevne domskega varstva je tudi v letu 2017 ugotovljeno sprejemanje drugih upravičencev v domsko varstvo starejših, čeprav nekoliko v zmanjšanem številu, zaradi zapolnjenih namestitvenih kapacitet z upravičenci do te storitve ter s preteklim sprejemanjem oseb, ki so upravičene do drugih varstvenih in skrbstvenih oblik pomoči, ki pa jim jih država ne zagotavlja v zadostni meri. Socialna inšpekcija je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve že v letnem poročilu 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 in 2016 opozorila da je potrebno zagotoviti institucionalno varstvo v obliki trajnega celodnevne domskega varstva tudi drugim skupinam upravičencev v specializiranih oblikah ali v programih socialnega varstva (mlajši invalidi, osebe s posebnimi potrebami, osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, brezdomci, ostale mlajše osebe, ki iz socialnih razlogov ne morejo bivati v domačem okolju), kar predvideva tudi nacionalni program socialnega varstva. Ministrstvo je bilo na to opozorjeno strani inšpekcije tudi v razgovoru s pristojnimi iz Direktorata za socialno varstvo v novembru in decembru 2014. V nadzorih 2017 je bilo ugotovljeno, da še vedno ni zadosti nastanitvenih kapacitet za upravičence do posebnega institucionalnega varstva.

Po podatkih iz nadzorov 2016-2017 so bile vse kapacitete, tudi kapacitete kriznih namestitev v trajno celodnevno domsko varstvo, od druge polovice 2016 dalje, polno zasedene in so se povsod po državi čakalne dobe za sprejem v domsko varstvo ponovno povečale za več mesecev. Podatke o izvajalcih storitve institucionalno varstvo z različnimi oblikami storitve, o prostih kapacitetah in o izvajalcih, ki omogočajo krizne namestitve zbira in javnostim nudi Skupnost socialnih zavodov Slovenije, dostopni pa so tudi na spletnih straneh izvajalcev storitve.

V letih 2016 in 2017 se je povečalo število izdanih sklepov sodišč za nastanitev oseb z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, mlajših od 65 let, na varovane oddelke, namenjene storitvi institucionalno varstvo starejših v vrsti oskrbe IV. V zvezi s tem se je v letu 2017 sicer že izoblikovala sodna praksa na osnovi tožb samih oseb, na katere se tak sklep nanaša in na osnovi tožb izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših in so sodišča prenehala izdajati takšne sklepe. Socialna inšpekcija je na to, še pred sodno prakso, posebej



opozorila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Direktorat za socialne zadeve v dopisu št. 0920-887/2016 z dne 22.6.2016 in v dopisu št. 06189-8/2017 z dne 18.1.2017, ki je bil posredovan v vednost, med drugim tudi Varuhu človekovih pravic Republike Slovenije.

Glede kadrovske opremljenosti izvajalcev domskega varstva obstajajo objektivna dejstva, na katera posamezni izvajalci nimajo vpliva (predpisani normativi, predpisi o zaposlovanju, pogajanja z Zavodom za zdravstveno varstvo Slovenije). Po informacijah Socialne inšpekcije, pridobljenih neposredno od izvajalcev, je Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije v dveh zadnjih pogajanjih precej omejil sredstva za zdravstvene storitve in dejavnosti v domovih za starejše oziroma izvajalcem ne prizna potrebnega števila zdravstvenega kadra, na kar že dve leti opozarja Skupnost socialnih zavodov Slovenije. Ob tem je od leta 2016 dalje na trgu dela še pomanjkanje izobraženega zdravstvenega kadra – bolničar. Na več ponovljenih razpisov se izvajalcem domskega varstva ta kader ne prijavlja. Za potrebe dela zato izvajalci zaposlijo delavce s podobno izobrazbo in jih priučijo ter dodatno izobražujejo ob delu za bolničarje ali pa se na ta delovna mesta zaposlujejo s soglasjem zdravstveni tehniki. Kadrovski standard storitve institucionalno varstvo je minimalen in izdelan za primer vsakodnevne prisotnosti vseh predvidenih kadrov, kar ni skladno s prakso, v kateri so fluktuacije, absentizmi in tudi drugi predpisi na področju dela (pravice delovnih razmerij, pravice varstva in zdravja na delovnem mestu), ki jih odgovorne osebe izvajalca morajo sprotno upoštevati in reševati organizacijo dela. Kadrovski primanjkljaj je velik zlasti pri socialni oskrbi, ki je vse bolj zahtevnejša zaradi stanja in potreb uporabnikov oziroma spremenjene ciljne skupine uporabnikov v obdobju od nastanka teh standardov in normativov (v zadnjih letih so uporabniki v povprečju starejši, s težjimi zdravstvenimi težavami, potrebujejo več osebne pomoči). Na nujnost povečanega kadrovskega normativa za socialno oskrbo Socialna inšpekcija v letnih poročilih opozarja pristojno ministrstvo od leta 2012 dalje, v tistem letu je Inšpektorat Republike Slovenije za delo namenim tem vsebinam tudi letno problemsko konferenco. Na ta dejstva opozarja pristojna ministrstva tudi Skupnost socialnih zavodov Slovenije.

Socialna inšpekcija v letih 2014-2016 ugotavlja podobno kot Varuh človekovih pravic Slovenije, da pri izvajalcih socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših niso v celoti zaščitene pravice uporabnikov storitev, ki koristijo vrsto oskrbe IV in III b – zahtevnejše vrste oskrbe zaradi hujše obnemoglosti uporabnikov v kognitivnem, telesnem ali psihofizičnem funkcioniranju, ko sami ne zmorejo več uveljavljati svojih pravic in koristi. Število takšnih uporabnikov domskega varstva se večja, za pomoč pri urejanju njihovih zadev pa se jim najpogosteje imenujejo skrbniki za poseben primer ali jih zastopajo pooblaščenca. V zvezi s tem je Socialna inšpekcija sodelovala pri pripravi in izvedbi razširjene problemske konference, ki jo je v novembru 2017 organiziral Aktiv socialnih delavcev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije.

Po mnenju Socialne inšpekcije je 9. člen Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev diskriminatoren do uporabnikov, ker je v 2. točki opredeljen tako, da eno ciljno skupino predstavljajo upravičenci, starejše osebe od 65 let, ki potrebujejo manj zahtevno vrsto oskrbe, drugo ciljno skupino pa upravičenci s kroničnimi boleznimi v terminalni fazi. Pri tem je za uporabnike iz prve skupine upravičencev predvideno, da se morajo ob nastali potrebi po zahtevnejši vrsti oskrbe (starostna oslabelost, invalidnost, demenca) premestiti k drugemu izvajalcu, ki izvaja storitev v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva, za drugo ciljno skupino iste oblike storitve pa je predvideno, da lahko v oskrbnem domu koristi najzahtevnejše vrste oskrbe. V praksi se uporabniki in njihovi svojci premestitvam iz oskrbnih domov, po menju inšpekcije, upravičeno upirajo, ker se storitev izvaja enako strokovno kot v drugih oblikah institucionalnega varstva, pri čemer je tudi bivanje v oskrbnem domu bolj prilagojeno domačemu okolju. Predpis, ki predvideva premestitev iz takšnega okolja zaradi poslabšanja psihofizičnega stanja posameznika tudi ni skladen s strokovnim načelom kakovosti storitve iz vidika, stalnosti, zaupnosti in individualiziranosti obravnave upravičenca.

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 1 izvajalcu z dovoljenjem za delo in pri posameznih izvajalcih domskega varstva (natančnejše podatke o dnevnem varstvu starejših vodi Skupnost socialnih zavodov Slovenije). Uveljavila se je oblika storitve v oskrbovanih stanovanjih, zaradi ohlapnosti predpisov pa je inšpekcijski nadzor oviran. Storitve institucionalno varstvo starejših se ne izvaja v obliki stanovanjskih skupin, bivalnih enot in z individualnim paketom storitve. Glede na obseg (96%), je uveljavljena le ena oblika storitve in to je trajno ali kratkotrajno celodnevno domsko varstvo, kar ni povsem skladno z razvojnimi smernicami nacionalnega programa socialnega varstva ter nacionalnega programa varstva starejših, ki predvidevajo spodbujanje in razvoj drugih oblik storitve.

V obdobju 2011-2017 se je uveljavila oblika storitve v oskrbovanih stanovanjih. Predpisi za to obliko storitve so ohlapni ali pa jih ni, zato je inšpekcijski nadzor oviran. Zaradi menjavanja lastnikov, stavbne namembnosti in nejasnih evidenc o upravičencih in uporabnikih v takšnih stanovanjih ni možno oceniti kakšna je dejanska kapaciteta oziroma obseg te oblike storitve. V dosedanjih nadzorih je bilo ugotovljeno, da se storitev v tej obliki različno izvaja tako po pravno formalnih podlagah (pogodbe med lastniki, upravnikom in izvajalcem oskrbe, pogodbe med lastniki in najemnikom), različno po obliki osnovne in socialne oskrbe (institucionalno varstvo, pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, socialni servis v kombinaciji z zdravstvenimi storitvami), različno po varstvu (varovanje na daljavo kot storitev socialni servis, telefonska povezava z ICE številko za nujno pomoč po mobilnem telefonu, telefonski klic za medicinsko pomoč, vezan na glavno sestro bližnjega izvajalca domskega varstva, telefonski klic, vezan na recepcijo bližnjega izvajalca domskega varstva, telefonski klic, vezan na center varnostne službe) in različno po zaračunavanju storitve (paketi storitve, subvencionirana storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, naročanje tržnih storitev ali kombinirane oblike). 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 tudi po svoje izdelan paket z različnimi stopnjami zahtevnosti osnovne in socialne oskrbe oziroma drugačne podrobnejše standarde storitve in merila za stopnjo zahtevnosti oskrbe, kar ni skladno s 4. odstavkom 68. b člena Zakona o socialnem varstvu. Na osnovi navedenega se oblika storitve ne izvaja po enakem standardu in na način, ki bi upravičencem zagotavljal enako dostopnost in kakovost storitve, prav tako ta oblika storitve tudi ni cenovno enako dostopna, čeprav se opravljajo ista predvidena opravila osnovne in socialne oskrbe.

Iz pobud za inšpekcijski nadzor in iz dokumentacije reševanja ugovorov s strani izvajalcev storitve v obdobju 2012-2017 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 iz Direktorata za socialno varstvo v novembru in decembru 2014 in v letu 2016.

V predpisih socialnega varstva ni jasno opredeljeno kdo je plačnik dela za bivalni nadstandard in za dodatne storitve domskega varstva, ki jih koristi uporabnik storitve, ki je upravičen do oprostitve plačila storitve in storitev (do)plačujejo drugi zavezanci. Nekateri izvajalci s plačilom dodatnih storitev v celoti obremenijo druge zavezance (svojci, občina), na to pa ti zavezanci ugovarjajo. Ni jasno opredeljeno ali se stroški dodatnih storitev porazdelijo procentualno po deležih iz odločbe centra za socialno delo o oprostitvi plačila storitve in katere dodatne storitve so obvezni (do)plačati vsi zavezanci, vključno z uporabnikom oziroma samo drugi zavezanci. Pri tem se pojavlja predvsem problem plačila storitve, kjer je večinski (do)plačnik občina ali svojec, ki je sam v težji finančni situaciji, uporabnik pa koristi storitev nadstandardnega bivanja

in /ali z dodatnimi storitvami oskrbe, ki jih koristi izključno na podlagi želje in ne iz objektivnih vzrokov in/ali z dodatnimi tržnimi storitvami izvajalca (dodatno kopanje s pomočjo osebja, prinos obroka hrane v sobo, storitve frizerja, pedikerja, maserja) in kjer uporabnik odklanja premestitev v nižji bivalni standard (v manjšo kvadraturu enoposteljne sobe brez priključkov, ki predstavljajo nadstandard, enak bivalni standard v javnem zavodu, pri katerem je cena storitve nižja) in se noče odreči dodatnim in tržnim storitvam. V takšnih primerih občine in svojci odklanjajo plačilo svojih deležev plačila, za katere so zavezani po odločbi ali z dodatno izstavljenimi računi v primeru zaračunavanja mesečnih dodatnih in tržnih storitev. S tem je bilo ministrstvo seznanjeno v dopisu inšpekcije št. 0920-184/2015 z dne 25.2.2015. Socialna inšpekcija ni prejela odgovora.

V povezavi z zavezanostjo k plačilu storitve institucionalno varstvo starejših ter koriščenjem nadstandardne oblike te storitve, je v obrazložitvi Odločbe Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti št. 12302-110/2013/10 z dne 13.2.2015 med drugim navedeno:».....(da)... ima vsakdo prosto pravico izbire socialno varstvene storitve, kar izhaja iz 4. člena Zakona o socialnem varstvu, ki določa, da se pravice do storitev uveljavljajo po načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik za vse upravičence pod pogoji, ki jih določa zakon. Navedeno pomeni, da lahko vsakdo, ki potrebuje določeno storitev (npr. institucionalno varstvo) sam izbere katerikoli zavod, ki je vključen v mrežo javne službe, če za to izpolnjuje zakonske pogoje.« S tem je bil kot neutemeljen zavrnjen ugovor zavezanca za plačilo storitve, da se uporabnik ne premesti k cenovno ugodnejšemu izvajalcu storitve. Socialna inšpekcija, v zvezi s tem tolmačenjem predpisa o pravici do enake dostopnosti do storitev, meni, da lahko takšno tolmačenje te pravice velja le pri izhodiščni odločitvi, ko se uveljavlja pravica do storitve (postopek sprejema), vezano na osnovni standard storitve, kar je v primeru institucionalnega varstva starejših, standardna dvoposteljna soba s souporabo sanitarij in na to navezana zahtevnostna stopnja vrste oskrbe. Ta osnovni standard storitve izvajajo vsi izvajalci. Izjema je nekaj koncesionarjev in izvajalca z dovoljenji za delo, ki izvajajo storitev le z bivalnim nadstandardom.

Nadalje v zvezi s pravico izbora do nadstandardne storitve v povezavi z zavezanostjo k plačilu storitve, Socialna inšpekcija meni, da se v postopku sprejema (izhodiščno), ta pravica do izbire veže tudi na želje upravičencev (bližina domačega okolja, ustreči sorodnikom, da imajo lažji dostop za obiske, želja biti v določenem geografskem okolju, sobivati v domskem varstvu s sorodniki, prijatelji, ipd.), kar je upoštevano v postopku sprejema, veže pa se tudi na obveznost uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika iz 5. odstavka 12. člena Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Uradni list RS, št. 38/04, 23/06, 42/07 in 4/14-neuradno prečiščeno besedilo), po katerem upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik podpiše izjavo o plačilu storitve v prilogi k prošnji za uveljavitev pravice do institucionalnega varstva, v kateri navede v kakšnem obsegu bo sam plačeval storitev, prav tako takšno izjavo poda drugi zavezanec v primeru dogovora z uporabnikom ali zavezujoče obveznosti po sodnem aktu za skrb oziroma plačilo storitve. V postopku pred sprejemom v domsko varstvo so vsi upravičenci in njihovi svojci seznanjeni s ceno in predvidenimi mesečnimi stroški storitve.

V zvezi s pravico do izbora nadstandardne storitve v povezavi z zavezanostjo do plačila takšne storitve je v 18. členu Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva opredeljeno, da pri ugotavljanju upravičenosti in pogojev za uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva in pri odločanju za sprejem ni dopustno upoštevati ali so uporabnik in njegovi svojci zmožni plačevati ali (do)plačevati storitev, kar po mnenju inšpekcije velja v primeru nujnih namestitev in le v postopku sprejema v domsko varstvo in le za osnovni standard storitve, kot je bil že predhodno naveden. V primeru nujne namestitve, zaradi objektivnih okoliščin v nadstandardno obliko domskega varstva, pri čemer je že iz spremne dokumentacije razvidno, da upravičenec nima dovolj finančnih sredstev za pokrivanje stroškov storitve, lahko velja takšna namestitev za začasno nujno namestitev, ker se v praksi dogaja, da v primeru, ko takšna namestitev traja dalj časa in uporabnik ne zmore plačevati storitve, nastane huda socialna stiska, tako pri uporabniku, kot tudi pri zavezancih po Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (sorodniki in/ali občina). Takšno stanje pripelje katerega od sorodnikov, zavezanca za plačilo, na rob ali čez rob revščine (pogosto so zavezanci tudi sami že upokojnenci s povprečno ali nižjo pokojnino ali ima zavezanec družino z več šoloobveznimi otroki ali je v družini sorodnika-zavezanca, samo en član ali nihče zaposlen), povzroča težave občinam, ki nimajo predvidenih dovolj sredstev za ta

namen v občinskem letnem proračunu, povzroča nepotrebne konflikte med sorodstvom ali znotraj družine in s tem slabljenje socialne mreže uporabnika, povzroča dodatne uradne postopke za vedno znova uveljavljanje oprostitev plačila storitve, s tem povezane pritožne postopke ter gospodarsko škodo izvajalcu storitve zaradi neplačanih računov za izvedeno storitev. Inšpekcija v zvezi s tem meni, da zoper doplačilo nadstandardne storitve upravičeno ugovarjajo sorodniki in občine, ki jih v takih primerih k doplačilu zavezujejo predpisi, družinski in občinski proračuni pa ne zdržijo takšnega, pogosto nepredvidenega stroška. Predpisi bi lahko z upoštevanjem različnih situacij omogočili drugačno reševanje takšnih situacij, če že na drugi strani omogočajo različne cene te storitve pri izvajalcih.

Socialna inšpekcija od leta 2005 dalje ugotavlja cenovno neenako dostopnost storitve glede na izvajalce storitve institucionalno varstvo starejših v javni mreži, ker so, po odločitvi Vlade Republike Slovenije v prvih letih podeljevanja teh koncesij, v izračunu cene pri koncesionarjih dovoljeno vključeni tudi elementi stroškov investicij oziroma kreditov izvajalca, zato so cene pri koncesionarjih 20% višje od cen storitve v javnih socialno varstvenih zavodih. To pomeni, da uporabniki koncesionarjem plačujejo mesečno poleg storitve tudi investicije oziroma kredite, kar je po mnenju inšpekcije iz vidika socialne situacije uporabnikov in izvajalcev etično sporno in je diskriminatorno iz vidika dostopnosti storitve. Zaradi navedenega se predvsem v zadnjih štirih letih, s strani uporabnikov, ki storitev koristijo pri koncesionarjih, vršijo pritiski na javne socialno varstvene zavode za premestitve.

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 plačilo 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.

V inšpekcijskih pregledih v letih 2016 in 2017 so izvajalci storitve institucionalno varstvo starejših v javni mreži, centri za socialno delo in tudi izvajalci, ki so storitev izvajali brez ustreznih pravnih podlag, navajali, da svojci starejših oseb, slednje, namesto v domove starejših v bližnjem okolju, nameščajo k posameznikom v neposredni soseščini ali k družinam in k izvajalcem podobnih dejavnosti na Hrvaškem in na Madžarskem. Strokovne službe za takšne namestitve zvedo slučajno od drugih oseb ali od drugih organov in institucij (inšpekcijske službe, bolnišnice, sodišča) kadar pride do konfliktnih situacij ali hujše oškodovanosti oseb, nameščenih na tak način. Pogosto so tako nameščene s strani svojcev hudo bolne ali dementne osebe. Svojci svoja ravnanja utemeljujejo s tem, da sami ne zmorejo in ne znajo skrbeti za takšnega svojca, da so izvajalci javne mreže predragi in da so že podali prošnje za sprejem, pa so namestitve v javni mreži zasedene. Pri tem so svojci v letu 2016 in 2017 izražali tudi nezadovoljstvo in nezaupanje do uveljavljanja pravice do varstvenega dodatka in do uveljavljanja pravice do oprostitve plačila socialno varstvenih storitev zaradi njihovega slabega finančnega in premoženjskega stanja v povezavi s pravico občine do zaznambe na nepremičnini v Zemljiški knjigi v primeru, da občina prevzame del plačila storitve in zaradi naknadnega terjanja obveznosti upravičencev do povrnitve teh sredstev.

Predpisi za uveljavljanje pravice do pogrebnine (oblika izredne denarne pomoči) in pravice do zadnje pokojnine po umrlem upravičencu, ne zagotavljajo teh dveh pravic enako za vse, ker po smrti uporabnika storitve institucionalno varstvo, lahko navedeni pravici uveljavljajo le ožji družinski člani: zakonec in otroci (oziroma dediči po zakonu), ne pa tudi drugi svojci in tudi ne zakoniti zastopniki. Zaradi tega ostajajo neporavnani računi za plačilo storitve za mesec, v katerem je uporabnik umrl pri uporabnikih, ki nimajo zakonca in otrok oziroma se terjatev za

plačilo lahko uveljavlja šele v zapuščinski razpravi, kar je več mesečni ali letni odmik. Socialna inšpekcija meni, da bi bila smiselna sprememba teh dveh predpisov tako, da bi lahko ti dve pravici uveljavljali tudi drugi svojci pokojnika (teta, bratranec, nečak, svak, ipd.) ali zakoniti zastopniki, ker v praksi predstavljajo socialno mrežo in tudi skrbijo ter urejajo zadeve za uporabnika, ki nima zakonca in otrok in bi tako lahko hitreje poplačali nastale dolgove pokojnika.

Na spletnih straneh (kot informacijski vir trga storitev) so glavni vir informacij za javno mrežo storitve pomoč na domu kot socialna oskrba na domu, na eni strani Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, na drugi strani pa dva zasebna zavoda za posredovanje neposrednih pomočnikov na domu (ProDomi in Matija), ob tem, da obstaja tudi več spletnih domen, ki na podlagi gesla »pomoč starejšim« ali »pomoč na domu«, združujejo in prikažejo vse izvajalce, ki v imenu firme ali opisu dejavnosti vključujejo te besedne zveze. Na teh domenah je več izvajalcev, ki niso vpisani, kot je tistih, ki so vpisani v register izvajalcev socialno varstvenih storitev pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo, opravljajo pa gospodarske dejavnosti ali osebno dopolnilno delo s podobni opravili, kot sta standarda socialno varstvenih storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in socialni servis. Po navedbah uporabnikov, je vir informacij o pomoči na domu na osebni ravni zdravstveni kader v bolnišnicah ter patronažni službi, ki upravičencem ponuja za pomoč kolegice, ki so brez zaposlitve ali upokojene in to opravljajo na podlagi osebnega dopolnilnega dela ali brez ustreznih pravnih podlag.

Predpisi socialnega varstva nimajo opredeljene posredniške dejavnosti za socialno varstvene storitve. 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. Ministrstvo je bilo s strani inšpekcije na nezadostno zaščito upravičencev ter zaščito storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in storitve socialni servis opozorjeno vsa leta od 2013 dalje in na podlagi inšpekcijskega pregleda pri zasebnem zavodu ProDomu tudi v letu 2017. S tem je bil s strani Socialne inšpekcije v letu 2015 seznanjen tudi Finančni urad Republike Slovenije in Tržni inšpektorat Republike Slovenije.

V izrednih nadzorih je bilo v obdobju 2010-2017 ugotovljeno, da posamezniki, ki so upravičenci do socialno varstvenih storitev, po lastni izbiri in želji ter 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. Pri tem Socialna inšpekcija meni, da so upravičenci do socialno varstvenih storitev, na eni strani premalo informirani o socialno varstvenih storitvah, izvajalcih in o poteh uveljavljanja njihovih pravic na področju socialnega varstva ter da so na drugi strani, preveč zaupljivi do vsega »nedržavnega in neinstitucionalnega« in premalo ozaveščeni o možnih neugodnih posledicah sklepanja poslov z medsebojnimi pogodbami oziroma o možnih negativnih posledicah laičnih oblik pomoči invalidnim in ostarelim osebam.

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), prav tako lahko izbirajo med različnimi vrstami storitev ter med različnimi izvajalci znotraj javne mreže (javni zavodi in koncesionarji) in zunaj javne mreže (izvajalci z dovoljenji za delo) socialno varstvenih storitev. Pri tem je pomembno, da uveljavljajo pravice do varstvenih skrbstvenih oblik pomoči pravočasno in se prej o tem informirajo. Informacije so dostopne na spletnih straneh ministrstva, pristojnega za socialno varstvo, v obliki informativnih zgibank pa tudi pri samih izvajalcih storitev in na centrih za socialno delo. Prav tako lahko vsakdo pridobi informacije o tem neposredno v razgovorih pri izvajalcih storitev in v okviru storitve prva socialna pomoč na centrih za socialno delo. V zvezi s tem je Socialna inšpekcija že v letu 2010 oblikovala opozorilo, v letu 2017 pa je dodala še obširnejše javno opozorilo z dodatkom v januarju 2018 o ugotovitvah nadzorov v zvezi z izvajanjem storitve institucionalno varstvo starejših brez ustreznih podlag oziroma na črno. Opozorila so stalno dostopna na spletnih straneh Socialne inšpekcije: [www.id.gov.si/delovna\\_podrocja/socialna\\_inspekcija](http://www.id.gov.si/delovna_podrocja/socialna_inspekcija).

Pripravila:

Tatjana Arnšek

Inšpektorica za socialne zadeve