



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

INŠPEKTORAT REPUBLIKE SLOVENIJE ZA DELO

Socialna inšpekcija

Parmova 33, 1000 Ljubljana

T: 01 280 36 80

F: 01 280 36 77

E: irsd@gov.si

www.id.gov.si

Številka: letno poročilo SI 2013

Datum: 7. 2. 2014

**VSEBINSKO POROČILO O UGOTOVITVAH INŠPEKCIJSKIH NADZOROV V LETU  
2013 ZA STORITVE:  
INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH, POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT  
SOCIALNA OSKRBA NA DOMU, SOCIALNI SERVIS**

**STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH**

**REDNI NADZORI**

V letu 2013 je bilo v rednem inšpekcijskem nadzoru **nadziranih 30 izvajalcev storitve** institucionalno varstvo starejših, **od tega 20 javnih socialnovarstvenih zavodov**: Dom starejših občanov Črnomelj, Dom upokojencev Gradišče, Dom upokojencev Izola, Dom starejših občanov Kamnik, Dom starejših občanov Kočevje, Dom starejših občanov Center Tabor-Poljane Ljubljana, Dom starejših občanov Fužine Ljubljana, Dom starejših občanov Ljubljana Bežigrad, Dom starejših občanov Ljubljana Moste Polje, Dom starejših Logatec, Dom starejših občanov Metlika, Dom dr. Jožeta Potrča Poljčane, Dom upokojencev Postojna, Dom starejših občanov Preddvor, Dom starejših na Fari Prevalje, Center slepih, slabovidnih in starejših Škofja Loka, Dom Tisje Šmartno pri Litiji, Dom starejših občanov Tezno, Dom Petra Uzarja Tržič, Dom za varstvo odraslih Velenje, **9 koncesionarjev**: DEOS, d. d., PE Center starejših Cerknica, PE Center starejših Gornji Grad, PE Notranje Gorice, RIVE – Dom starejših občanov Ribnica, d. o. o., SVZ Vitadom, PE Dom za starejše občane Bor, Črni Vrh nad Idrijo, Dom starejših Idila, d. o. o. Jarenina, Zavod Svetega Rafaela – Dom starejših Vransko, Dom starejših Kuzma, d. o. o., DOSOR – Dom starejših občanov Radenci, d. o. o. **in 1 izvajalec z dovoljenjem za delo**: Dom Danica, d. o. o. Gažon.

V letu 2013 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 od

enega do treh tednov se izvaja zaradi objektivne odsotnosti osebne mreže upravičencev, za čas, ko so svojci iz domačega okolja odsotni in domača oskrba ni možna. Iz tega vzroka se ta oblika izvaja v manjšem obsegu (3 – 5 uporabnikov v letu pri posameznem izvajalcu). Drugi vzrok pa je povečana potreba upravičenca po zdravstveni negi, oskrbi in rehabilitaciji (po kapi, po operativnih posegih ali izčrpajoči bolezni). V tem primeru se ta oblika storitve izvaja pretežno v vrsti oskrbe III a in nato II ali I do odhoda v domače okolje. Ta oblika kratkotrajne namestitve traja dalj časa (od enega meseca do dveh let). V dveh primerih 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 za čas 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. Storitev je organizirana v integrirani obliki (upravičenci se zadržujejo v skupnih in večnamenskih prostorih, skupaj z uporabniki celodnevnega domskega varstva in oskrbe in imajo možnost počivanja na počivalnikih) in v obliki posebnih dnevnih centrov (izvajalec ima posebej opremljen namenski prostor za samo takšne uporabnike storitve in za to tudi predviden poseben kader).

Storitev v oskrbnem domu izvajajo 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 in so polno zasedeni.

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 letu 2008 je storitev v tej obliki izvajalo 6 fizičnih oseb po pogodbah s centri za socialno delo.

V obliki oskrbovanih stanovanj se storitev izvaja zelo različno in nejasno zaradi spreminjanja namembnosti stavb ter spreminjanje lastnikov in upravnikov, zato tudi ni povsem znano oziroma ni podatkov, koliko je takšnih stanovanj in kako se v njih izvaja storitev. V nadzorih v letu 2013 je bilo ugotovljeno, da se storitev v delu osnovne in socialne oskrbe izvaja skladno s predpisanim standardom storitve, v delu varovanja na daljavo pa ne, ker se izvaja v različnih oblikah (po pogodbi z izvajalcem socialnega servisa varovanja na daljavo, s sestrskim klicem, s posebnim telefonskim sistemom kriznega klica), oblike pa so vsebinsko zelo različne oziroma so ustrezne predpisom le pri izvajalcih, ki to opravljajo kot socialni servis po predpisanem standardu. 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 in v januarju 2014.

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 2013 je bilo ugotovljeno, da je vseh 30 izvajalcev opravljalo storitev skladno s predpisanim standardom in normativom po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev in skladno s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev.

Tudi glede na druge predpise je bilo pri 7 izvajalcih (od skupaj 30) ugotovljeno, da izvajajo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli: Center slepih, slabovidnih in starejših Škofja Loka, Dom starejših občanov Črnomelj, Dom dr. Jožeta Potrča Poljčane, Dom Tisje Šmartno pri Litiji, Dom starejših občanov Tezno ter DEOS, d. d., Center starejših Gornji Grad in RIVE, d. o. o., Dom starejših občanov Ribnica.

Pri drugih izvajalcih (23) so bile ugotovljene predvsem 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, 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: 15 izvajalcev,
2. v primerih, opisanih v predhodni točki, so izvajalci takšne uporabnike nameščali na varovani oddelek po podpisnem soglasju s strani teh uporabnikov ali skrbnikov za posebni primer, kar ni skladno s 74. in 75. členom Zakona o duševnem zdravju: 10 izvajalcev,
  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: 13 izvajalcev,
  4. izvajalec je imel nejasen model strokovnega dela za izvajanje storitve v vrsti oskrbe IV oziroma se sprejet koncept in model nista ujemala s prakso izvajanja ali izvajanje ni bilo razvidno iz individualnih načrtov obravnave uporabnikov storitve, kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev: 13 izvajalcev,
  5. iz individualnih načrtov obravnave ni bilo razvidno izvajanje specifične socialne oskrbe za uporabnike, mlajše od 65 let, kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev: 8 izvajalcev,
  6. komisija za sprejem, premestitve in odpust ni prepoznavala potreb uporabnikov z vidika ustreznosti vrste oskrbe oziroma ni razmejevala med različnimi zahtevnejšimi vrstami oskrbe (III a, III b in IV) ali je uvrščala uporabnike v vrste oskrbe na podlagi zdravniških diagnoz, kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev in s 24. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva : 6 izvajalcev,
  7. iz individualnih načrtov ni bilo razvidno timsko delo oziroma obravnava in sodelovanje uporabnika, kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev: 5 izvajalcev,
  8. dva izvajalca nista uvrščala uporabnikov v ustrezne vrste oskrbe, pri enem so bili vsi uporabniki s potrebami po zahtevnejši oskrbi uvrščeni v vrsto oskrbe II (ne tudi v III a, III b in IV), pri drugem pa v vrsto oskrbe III (ne v III a, III b in IV), kar ni skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev in s 24. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva: 2 izvajalca,
  9. komisija za sprejem, premestitve in odpust po sestavi ni bila skladna z 11. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva: 2 izvajalca,
  10. 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, informativna gradiva izvajalca: 2 izvajalca,
  11. izvajalec z dovoljenjem za delo ni imel izračunane cene storitve po predpisih socialnega varstva: 1 izvajalec.

Od vseh 23 izvajalcev, ki so jim bila izrečena naročila ali ukrepi za odpravo ugotovljenih napak in nepravilnosti, jih je 13 naročila in ukrepe že izpolnilo, oziroma so odpravili ugotovljene nepravilnosti pri izvajanju storitve do 31. 12. 2013, 10 izvajalcem pa je odrejen rok v prvem trimesečju leta 2014.

## IZREDNI NADZORI

**V letu 2013 je bilo prejetih 27 pobud oziroma predlogov za izredni inšpekcijski nadzor nad opravljanjem storitve institucionalno varstvo starejših**, od tega 24 za izvajanje storitve v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva in oskrbe ter 2 pobudi za izvajanje storitve

institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih in 1 pobuda za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših brez pridobljenih pravno formalnih podlag za izvajanje te storitve. Od navedenih se je 9 pobud nanašalo na izvajanje storitve s strani koncesionarjev (3 pobude za istega koncesionarja, 2 pobudi za istega izvajalca), 9 pobud za javne socialnovarstvene zavode (3 pobude za istega izvajalca, 2 pobudi za istega izvajalca), 2 pobudi za upravnike oskrbovanih stanovanj in 1 pobuda za nadzor nad opravljanjem storitve brez ustreznih pravnih podlag.

V nadzornih dejanjih pred uvedbo izrednega nadzora je bilo ugotovljeno, da je bilo **21 pobud neutemeljenih ali pa očitki predlagateljev niso bili v pristojnosti socialne inšpekcije. V slednjih primerih so bile zadeve odstopljene drugim pristojnim organom, v 2 zadevah pa je izvajalec manjše pomanjkljivosti že odpravil po naročilu inšpektorice pred uvedbo nadzora in se uporabnikom tudi opravičil za nastalo neprijetno situacijo.** Te pobude so se nanašale na pomanjkljivo informiranost uporabnikov o uvrščanju v vrste oskrbe in o zaračunavanju storitve (v zvezi s tem so uporabniki ali njihovi svojci želeli preveriti že pridobljene informacije s strani izvajalcev), na neupoštevanje organiziranih neposrednih poti urejanja nestrinjanj, dvomov in kakovosti storitve z izvajalcem s strani uporabnikov ali njihovih svojcev (čeprav so poti uporabnikom pregledno navedene v informativnih gradivih in so tudi stalno dostopne na oglasnih deskah izvajalcev in v informativnih mapah, ki jih uporabniki prejmejo ob sprejemu v dom) ali pa so se nanašale na poslovanje izvajalca, delovna razmerja in izvajanje zdravstvenih storitev. V letu 2013 je bilo **največ takšnih pobud (13) posredovanih s strani svojcev uporabnikov storitve v zvezi z zaračunavanjem storitve, pri čemer se niso strinjali s svojo obveznostjo doplačila ali s poravnavo v zapuščinskih razpravah** v primerih, ko je storitev doplačevala občina.

**Na osnovi 3 pobud je bil v zadevi izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših uveden izredni inšpekcijski nadzor,** in sicer v javnem socialnovarstvenem zavodu Dom upokoencev Ptuj ter pri izvajalcih storitve na osnovi pridobljenega dovoljenja za delo: KDU, d. o. o., Dom starejših občanov Prebold in IMP, d. o. o., Medgeneracijski center za starejše Bistrica Domžale. V izrednih nadzorih je bilo ugotovljeno, da se je storitev kljub težavni situaciji izvajalca KDU, d. o. o., Dom starejših občanov Prebold opravljala skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva, pri drugih dveh izvajalcih so bile ugotovljene napake in nepravilnosti pri izvajanju storitve in so jima bili odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih, postopka izrednega nadzora pa do 31. 12. 2013 nista bila zaključena.

**V zadevi pobud za nadzor nad izvajanjem storitve institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih** so bila v letu 2013 za delo upravnika oskrbovanih stanovanj v Kamniku, Dolenjgrad, d. o. o. in za delo upravnika oskrbovanih stanovanj v Postojni, Tabor upravljanje, d. o. o., opravljena nadzorna dejanja v delu poizvedb. Do 31. 12. 2013 še ni bila pridobljena vsa zahtevana dokumentacija za oblikovanje ocene oziroma za nadaljnje ukrepanje socialne inšpekcije.

**V letu 2013 so bila ponovno uvedena nadzorna dejanja nad delom družbe Pollere, d. o. o. Formin Gorišnica, kateri je bila že v letu 2012 odrejena prepoved opravljanja socialnovarstvene storitve institucionalno varstvo starejših,** prepoved za opravljanje navedene storitve pa je bila sočasno odrejena **tudi Danici Greif,** ki je po podatkih javnih evidenc **direktorica in odgovorna oseba navedene družbe.** Do 31. 12. 2013 so bila opravljena nekatera nadzorna dejanja v delu poizvedbe in se nadaljujejo v prvi tretjini leta 2014. Predviden je **ponovni izredni nadzor nad delom navedene pravne osebe zaradi ponovnega suma o izvajanju storitve institucionalno varstvo v obliki oskrbnega doma brez ustreznih pravnih podlag.**

## Druge ugotovitve, vezane na storitev institucionalno varstvo starejših

1. V letu 2008 je **skladno z 68. b členom Zakona o socialnem varstvu** Skupnost socialnih zavodov Slovenije **izdelala predlog Podrobnejših standardov storitve institucionalno varstvo starejših**. V dosedanjih 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 Skupnost socialnih zavodov Slovenije nadalje razvija tudi evidenco in delovni standard ter normativ osnovne in socialne oskrbe. Navedeni predlog podrobnejših standardov in normativov storitve zakonodajalec ni posredoval v zakonodajni postopek, zato nima veljavnosti splošnega akta. Od leta 2008 socialna inšpekcija v vsakem svojem letnem poročilu na to opozori Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Poročila so objavljenem na spletnih straneh inšpekcije.
2. Socialna inšpekcija je pri izvajanju nadzorov nad delom izvajalcev socialnovarstvenih dejavnosti ugotovila, da Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v obdobju 2010 – 2013 ni izdajalo odločb o vpisu koncesionarjev in izvajalcev z dovoljenji za delo v register. Ministrstvo je inšpekciji pojasnilo, da odločb ne izdaja, ker opravi vpis v register po uradni dolžnosti. Zaradi tega izvajalci nimajo podatka, ali so vpisani v register, kar je po 66. členu Zakona o socialnem varstvu (ZSV), ki se veže na 60. člen Zakona o socialnem varstvu, pogoj, da izvajalec lahko prične opravljati socialnovarstveno storitev. 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, vendar samo imena firm z naslovi sedežev niso zadosten podatek za inšpekcijski nadzor in / ali za prekrškovni postopek, ker se določba 66. člena ZSV nanaša na podatek o dnevu vpisa v register, prav tako mora ugotovitev morebitnega prekrška po Zakonu o prekrških vključevati podatek časovnega obdobja – natančno 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 upravičencem do socialnovarstvenih storitev. Zdajšnja poplava seznamov in informacij izvajalcev raznih pomoči na spletnih straneh 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. Ob tem pa 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. Ob ugotovitvi hujših strokovnih napak pri vodenju javnega socialnovarstvenega zavoda odredi socialna inšpekcija tudi ukrep direktorju, da mora posredovati inšpekcijski zapisnik v obravnavo članom sveta zavoda. V nekaj primerih je bilo gotovljeno, da so **člani sveta zavoda** ta dokument posredovali dalje medijem ali občinskim organom ali drugim fizičnim osebam, pri čemer niso zakrili podatkov osebne narave uporabnikov storitve ali upravičencev do storitve in drugih podatkov, ki bi morali biti zaščiteni po predpisih o

varstvu osebnih podatkov in o informacijah javnega značaja. Inšpekcija meni, da s takšnim dejanjem član sveta zavoda **krši 2. odstavek 93. člena Zakona o socialnem varstvu**, ki določa, da so zaupnost podatkov ter osebno integriteto in dostojanstvo upravičencev do socialnovarstvenih storitev dolžne varovati kot poklicno skrivnost tudi osebe, ki so jim ti podatki dosegljivi zaradi narave njihovega dela. Tretji odstavek te določbe nadalje določa, da se taki podatki ne smejo dajati drugim osebam ali javnosti in tudi ne objaviti na način, ki bi omogočal razkriti posameznika, na katerega se nanašajo.

**Socialna inšpekcija nima pristojnosti nadzora nad delom članov sveta zavoda. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti imenuje člane v svete javnih socialnovarstvenih zavodov, zato inšpekcija predlaga, da ministrstvo ob imenovanju člana sveta zavoda slednjega tudi pisno zaveže k spoštovanju 93. člena Zakona o socialnem varstvu in opredeli posledice nespoštovanja te določbe za člane sveta zavoda.**

4. 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 3 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 mogoče nadzirati storitev v obliki oskrbovanih stanovanj in zaradi menjavanja lastnikov, stavbne namembnosti in upravnikov ni moč oceniti, kakšna je ponudba te oblike storitve. Storitve institucionalno varstvo starejših se ne izvaja v obliki stanovanjskih skupin, bivalnih enot in z individualnim paketom storitve. **Glede na obseg (96 %) je uveljavljena le ena oblika storitve in to je trajno ali kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in oskrba, kar ni povsem skladno z razvojnimi smernicami nacionalnega programa socialnega varstva in nacionalnega programa varstva starejših, ki predvidevajo spodbujanje in razvoj drugih oblik storitve.**
5. **V obdobju 2011 – 2013 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 (paketi osnovne in socialne oskrbe) in tudi po metodologiji za izračun cene storitve, pri čemer slednje sicer temelji na internih aktih izvajalca.** Ugotovljeno je bilo, da v predpisih socialnega varstva **ni izdelane metodologije za izračun cene za to obliko storitve, kar ni skladno s 101. členom Zakona o socialnem varstvu.** Vsak izvajalec ima po svoje izdelan paket z različnimi stopnjami zahtevnosti osnovne in socialne oskrbe oziroma **ima vsak izvajalec drugačne podrobnejše standarde storitve in merila za stopnjo zahtevnosti oskrbe, kar ni skladno s 4. odstavkom 68. b člena Zakona o socialnem varstvu.**

Nadalje je bilo ugotovljeno, da opravljajo tudi **varovanje na daljavo, kar sodi v socialnovarstveno storitev socialni servis, za kar niso pridobili dovoljenja za delo od 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 zunaj obsega storitve po koncesijski pogodbi oziroma za dodaten obseg storitve v tej obliki niso pridobili dovoljenja za delo, zato se storitev tudi v tem delu ni izvajala skladno z 41. b členom in 66. členom Zakona o socialnem varstvu.** Izvajalcem so bili odrejeni ukrepi za ureditev pravno-formalnih podlag, v drugih zadevah pa so bili opozorjeni, da jih morajo urediti skladno s predpisi.

6. **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 glede varovanja na daljavo.** 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 samostojna storitev socialnega servisa. Slednje je moč razumeti kot obliko storitve socialnega servisa, za katero pa v nadaljevanju člena ni opisan standard in normativ storitve. V 5. odstavku 1. točke 9. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitvah je prav tako nejasna opredelitev, ali zakonodajalec misli na opravilo (kar opravlja izvajalec v okviru svojih drugih dejavnosti) ali na obliko storitve socialni servis (osebni telefonski alarm za pomoč na daljavo, kar v praksah v tujini pomeni pogovor, osebno pomoč – vodenje in organiziranje takojšnje potrebne oskrbe).

**Zaradi navedenega so glede varovanja na daljavo uveljavljene različne prakse. Nekateri izvajalci imajo sklenjene pogodbe z izvajalci socialnega servisa, ki opravljajo storitev varovanja na daljavo, nekateri imajo sklenjene pogodbe z varnostnimi 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. Socialna inšpekcija meni, da pri oskrbovanih stanovanjih varovanje na daljavo ne pomeni opravila 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 ali ukrepi, 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 z dopisom, 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 socialne zadeve v novembru 2013 in v januarju 2014.

7. 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 mogoče 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 so po 3. odstavku 4. člena Zakona o preprečevanju nasilja v družini posebej zaščitena ranljiva skupina, vendar zanje ni predvidenih varstvenih ukrepov. Izvajalci storitve pomoč družini na domu ali storitve institucionalno varstvo zaznavajo v okolju ogroženost starejših oseb v njihovem domačem okolju z vidika fizične, psihične in ekonomske zlorabe. Starejši pa 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 sprijaznjenja 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.**

8. Glede 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 prepoznajo 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 – 2013 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. Izvajalci tako 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 osebe uporabnika namesto spremljanja 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, in sicer 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 socialne zadeve.
9. V obdobju 2012 – 2013 je bila pozornost nadzorov v delu izvajanja storitve **v vrsti oskrbe IV usmerjena na postopek sprejema, na postopek namestitve na varovani oddelek ter 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 za dopolnitev Usmeritev, ki ga je pripravila skupaj s Skupnostjo socialnih zavodov Slovenije in predstavnico direktorata za socialne zadeve. Socialna inšpekcija je na to opozorila tudi še posebej v dopisu št. 0920-81/2014 z dne 23. 1. 2014, naslovljenem kabinetu ministrice, pristojne za socialno varstvo.
10. Na to se navezuje **tudi napaka nameščanja uporabnikov, ki so po mnenju psihiatra nezmožni uvida v situacijo in komunikacijo in sami ne zmorejo več uveljavljati svojih pravic in koristi, pa jim ni odvzeta poslovna sposobnost in so na varovani oddelek nameščeni z lastnim podpisom ali s podpisom soglasja skrbnikov za posebni primer, kar ni skladno s 74. in 75. členom Zakona o duševnem zdravju.** Ugotovljena je bila tudi različna praksa sodišč pri razumevanju navedenih določil zakona. V zvezi s tem je socialna inšpekcija v novembru 2013 opozorila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, direktorat za družino in direktorat za socialne zadeve ter Skupnost centrov za socialno delo. Problematika je podrobneje obrazložena v že navedenem predlogu št. 162-10/2013/2 z dne 23. 10. 2013 za dopolnitev Usmeritev, ki ga je socialna inšpekcija pripravila skupaj s Skupnostjo socialnih zavodov Slovenije in predstavnico direktorata za socialne zadeve.



11. Na predhodno ugotovitev se vežejo tudi **težave izvajalcev** socialnovarstvene storitve institucionalno varstvo **pri nameščanju upravičencev na varovane oddelke po odredbi sodišč oziroma po izvržbi take odredbe**, kadar izvajalec nima ustreznega prostega mesta namestitve ali **kadar težavnost zdravstvenega in psihosocialnega stanja upravičenca presega strokovne pristojnosti in pogoje varovanja pri izvajalcu storitve. S tem 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**.
12. Izvajalci so imeli v obdobju 2011 – 2013 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 tem 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 Slovenije **v zadnjih treh letih skoraj nobenemu prosilcu ni odobril najvišjega dodatka za pomoč in postrežbo**, zato posledično tudi uporabniki niso uvrščeni v vrsto oskrbe III b (najzahtevnejšo vrsto oskrbe). Zato je v praksi 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 ustrežno vrsto oskrbe, izvajalci ne zaračunavajo opravljenega dela, kar ni skladno s **24. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva**.
13. Tudi v letu 2013 je bila šibka točka izvajanja storitve **individualni načrt obravnave**. Pri večini izvajalcev je 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. Po izjavah neposrednih izvajalcev storitve to večini predstavlja le nepotrebno dodatno administrativno delo.
14. Prav tako je bilo v letu 2013 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 osebje ali direktor (tisti, kateremu uporabnik to pove), **kar ni skladno z navedenim predpisom in tudi ne z internimi akti izvajalcev. Tako 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**.
15. **Glede upravičenosti do storitve institucionalno varstvo starejših je bilo v obdobju 2010 – 2013 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, mlajše

invalide). Ravnanje utemeljujejo s tem, da le na ta način lahko ohranjajo obstoječo kadrovsko 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; natančne 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 tem **lahko nastanejo težave glede ustreznosti kadrovske strukture in kadrovskega normativa ter zagotavljanja zdravstvenih storitev**.

Iz pobud za inšpekcijski nadzor je bilo ugotovljeno, da nezadovoljstvo uporabnikov, ki so upravičenci do institucionalnega varstva, a so mlajši od 65 let in koristijo manj zahtevne vrste oskrbe storitve institucionalno varstvo starejših, izhaja iz dejstva, da je delo domov starejših v vsem (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 letnih poročilih 2007, 2008, 2009 in 2011 opozorila, da je treba 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**.

16. V nadzorih 2011 – 2013 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 tem pa 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 plačilna zmožnost uporabnikov ter njihovih svojcev in občin (zavezancev za plačilo storitve)**. Pri tem nekateri zakoniti zastopniki in svojci teh uporabnikov svoje nestrinjanje s premestitvami v bivalne prostore po predpisanem standardu utemeljujejo 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 štiriposteljne 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 plačilno zmožnostjo zavezancev za plačilo storitve**, kar ni skladno z načelom dostopnosti do storitev socialnega varstva po nacionalnem programu socialnega varstva.
17. Iz pobud za inšpekcijski nadzor in iz dokumentacije reševanja ugovorov s strani izvajalcev storitev v obdobju 2012 – 2013 je bilo ugotovljeno, da **se je povečalo število ugovorov na zaračunavanje storitve v delu zaračunavanja za balkon, kopalnico in toaletni prostor pri uporabnikih, ki koristijo vrsto oskrbe III a in III b in 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 treba 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 upoštevane potrebe uporabnikov oziroma dejstva stanja uporabnikov, ki koristijo vrsto oskrbe III a in III b ter 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.**

18. Iz pobud za inšpekcijski nadzor in iz dokumentacije reševanja ugovorov s strani izvajalcev storitev v obdobju 2012 – 2013 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, le z odbitkom stroškov prehrane. Posebej pri tem izstopajo primeri, ko je upravičenec sprejet v dom in je po nekaj 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. **Ob tem imajo 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.
19. 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 treba 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.** 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 neplačevanjem (do)plačila storitve, s čimer ne spoštujejo pravic uporabnikov storitve in predpisov socialnega varstva.
20. Glede plačevanja storitve so v obdobju 2010 – 2013 izvajalci poročali o **porastu neplačevanja storitve oziroma o porastu zaostankov plačil in terjatev.** Izvajalci pri tem sodelujejo s pristojnimi centri za socialno delo v postopkih uveljavljanja pravice do oprostitve plačila storitve. Ti postopki so dolgotrajni, ker zavezanci po Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialnovarstvenih storitev **izpodbijajo odločbe o določenem deležu obveznosti plačevanja storitve z utemeljitvami, da to ogroža eksistenco njihovih družin (če so doplačniki sorodniki) oziroma ti stroški niso predvideni v zadostni meri v letnem občinskem proračunu (če je doplačnik občina).**
21. **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. Ta se posreduje pristojnemu centru za socialno delo, da ponovno odloči o oprostitvi plačila, kar pa se po sedaj veljavni zakonodaji določi šele s

prvim dnem 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 zahtevnejša vrsta oskrbe en mesec izvaja po ceni predhodno manj zahtevne vrste oskrbe, ker izvajalci zaradi navedenega nimajo pravne podlage, da za tisti mesec zaračunajo storitev skladno s podpisanim dogovorom.**

22. **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. 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 začenejajo komunikacije. **Prenapetemu normativu pripisujejo tudi občasne konflikte in neželene komunikacije 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, pridobljenih znanj in spretnosti pa osebje ne more uporabiti pri delu zaradi časovnih stisk prenapetega kadrovskega normativa. **O pomenu pokrivanja obojestranske potrebe po medsebojni komunikaciji in o posledicah veljavnega kadrovskega normativa, kot so stalni povečan obseg dela, napeti medsebojni odnosi in nestalnost kadra** (visok absentizem in fluktuacija kadra ter nezadovoljnost uporabnikov z odnosom osebja), **je socialna inšpekcija opozorila izvajalce in Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve** že v dozdajšnjih letnih poročilih in še posebej na 7. konferenci Inšpektorata RS za delo v letu 2009.
23. **Tudi v letu 2013 je bila ugotovljena neenaka praksa izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših na področju premestitev uporabnikov od enega izvajalca k drugemu, in sicer v odpovednih rokih in s tem povezanim plačilom storitve po odpustu pri prvem izvajalcu ali / in »rezervaciji« pri drugem izvajalcu.** Izvajalci imajo v dogovorih o izvajanju storitve določilo o rezervaciji v domu in določilo o odpustnem roku. Rezervacija je vezana na čas, ko je uporabnik dalj časa odsoten iz doma (mišljeno kot prostori izvajalca storitve), odpustni rok pa na čas, ko uporabnik zapusti dom. **Pri premestitvah in odpustih izvajalci različno upoštevajo odpustni rok, tudi roki so različni – vključujejo 5, 7, 8, ali 15 dni. Pri tem je bilo ugotovljeno, da že posamezni izvajalec ni dosleden pri spoštovanju teh rokov in ravna različno od uporabnika do uporabnika.** Tako morajo nekateri uporabniki plačati storitev (v zneskih kot za rezervacijo) za čas, ko so že odšli iz doma, za toliko dni kot je odpustni rok (5 – 15 dni), nekateri pa ne plačajo ničesar. Odločitev o tem izvajalec veže na to, ali lahko na izpraznjeno mesto takoj sprejme drugega uporabnika ali ne. **Zato so tudi v teh situacijah uporabniki neenako obravnavani.** Na to se veže neenaka praksa med izvajalci glede zaračunavanja storitve za ta odpustni rok ali za rok rezervacije. Tako nekateri uporabniki za premestitev drugemu izvajalcu plačujejo rezervacijo (ki je tudi 5 – 15 dni) ali pa prejšnjemu izvajalcu plačujejo odpustni rok. Pri premestitvah od izvajalca k drugemu izvajalcu je uporabnik ves čas uporabnik storitve, zato **po mnenju inšpekcije s tega vidika ni opravičljivo, da uporabnik, ki v enem dnevu odide iz doma in se v istem dnevu nastani v drugem domu, plača ali novemu pred nastanitvijo rezervacijo ali prejšnjemu odpovedni rok** (zaračunava se strošek bivanja brez prehrane) **in tako za isto obdobje (iste dneve) plačuje storitev dvojno dvema izvajalcema. Za takšno ravnanje izvajalcev v delu zaračunavanja storitve ni pravne osnove v predpisih iz socialnega varstva. Prav tako v predpisih iz socialnega varstva ni odpustnega roka**, ampak je določen samo en rok, in sicer rok 5 dni po prejemu obvestila o možni namestitvi. O tem je socialna inšpekcija obvestila Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v dopisu, št. 06189-11/2011, z dne 15. 6. 2011 ter Skupnost socialnih zavodov Slovenije dne 30. 1. 2013.
24. **V zvezi s premestitvami uporabnikov od enega izvajalca k drugemu izvajalcu na predlog uporabnika je bilo v nadzorih ugotovljeno, da ni jasna smiselnost pridobitve soglasja drugega izvajalca (tudi ni navedenu, komu naj bi bilo soglasje dano – prosilcu ali prvemu izvajalcu storitve), kot je določeno v 2. odstavku 28. člena Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva.** Drugi

izvajalec o sprejemu prosilca za premestitev odloča po postopku sprejema na komisiji za sprejem, premestitev in odpust in o predlogu komisije oziroma o sprejemu obvesti prosilca po 14. in 15. členu tega pravilnika. Pridobitev soglasja drugega izvajalca storitve tudi ni smiselna z vidika določb o prošnji upravičenca in o začetku postopka sprejema, zlasti ne po 7. odstavku 12. člena navedenega pravilnika, zato inšpekcija predlaga, da se 2. odstavek 28. člena črta iz tega predpisa, kar je bilo navedenu v dopisu Skupnosti socialnih zavodov Slovenije z dne 30. 1. 2013.

25. **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 opravilih, ki so jim naložena, ter razlik glede na izkušnost in usposobljenost za takšno delo in opravila. Posamezni izvajalci na ta način izvajajo storitev v delu delovnega mesta recepcije in delovnega mesta gospodinje ter za spremljanje uporabnikov pri urejanju njihovih zadev (zdravnik, uradi, ipd). Pri enem od izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših tako delo informatorja-receptorja izvajajo prostovoljci. Pri več izvajalcih storitve institucionalno varstvo starejših poteka organizirano prostovoljno delo, ki temelji na Zakonu o prostovoljstvu in na internih aktih - navodilih ali pravilnikih o prostovoljnem delu, za uporabnike, ki so ali bi glede na potrebe morali biti uvrščeni in deležni vrste oskrbe IV (povečano varovanje in poseben program aktivnosti), vsebina prostovoljnega dela pa je osebno spremljanje (sprehodi), druženje in družabništvo, kar je predvideno v opisu del in nalog varuhinje ali delovnega inštruktorja po standardu in normativu storitve v vrsti oskrbe IV. **Pri izvajalcih, ki imajo zaposlen in organiziran kader skladno s predpisi za vrsto oskrbe IV, poteka prostovoljno delo kot dodatna pomoč, pri izvajalcih, ki ne uvrščajo uporabnikov v vrsto oskrbe IV in te vrste oskrbe ne izvajajo ali pa jo izvajajo v integrirani obliki (sedanji predpisi ne omogočajo dodatne zaposlitve ustreznih kadrov), pa je prostovoljno delo največkrat edina tovrstna pomoč takšnim uporabnikom.**

**Po 11. členu Zakona o preprečevanju dela in zaposlovanja na črno se za humanitarno, karitativno in prostovoljno delo šteje brezplačno opravljanje dela za organizacije, ki so registrirane kot humanitarne ali karitativne, ter organizirano prostovoljno delo v okviru drugih nevladnih organizacij. Za dobrodelno delo se šteje brezplačno opravljanje dela, ki je namenjeno varovancem v vzgojno-varstvenih zavodih, šolarjem, dijakom in študentov v izobraževalnih zavodih, bolnikom v bolnišnicah ter osebam v domovih za ostarele. Humanitarno, karitativno, prostovoljno in dobrodelno delo po 7. členu predhodno navedenega zakona ne šteje za delo oziroma zaposlovanje na črno.** Glede na to da gre za javno 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 zaprosila resorno ministrstvo za tolmačenje predpisa standard storitve v povezavi s prostovoljnim ali humanitarnim delom v smisu, ali je takšno zapolnjevanje kadrovske strukture in organizacije dela z vidika pogojev za izvajanje in opravljanje javne socialnovarstvene storitve institucionalno varstvo starejših dopustno. **V 12. odstavku točke h 8. člena 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).**

26. 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, pristojnemu za socialno varstvo, potrditev kadrovske zasedbe za največ 10 % znižanja. Sledi stavek: »V takšnih primerih je potrebno predhodno pridobiti soglasje ministrstva«. V 16. odstavku pa je navedeno, da so odstopanja v zvezi s številom kadrov in delovnimi mesti možna po predhodnem soglasju organa upravljanja izvajalca. Zaradi navedenega **ni jasno, kaj mora izvajalec pridobiti v takšnem primeru oziroma kaj je ustrezna pravna podlaga za izvajanje storitve na tak način.** V zvezi s samo mejo omejitve možnega zmanjšanja kadrov je bilo ugotovljeno, da že 5 % (dovoljeno je do 10 %) predstavlja **glede na veljavni kadrovski normativ takšno zmanjšanje kadrov na število uporabnikov, da zelo močno poseže v organizacijo dela in delovni normativ v smislu stalnega povečanega obsega dela neposrednih izvajalcev osnovne in socialne oskrbe ter nedoseganja delovnih ciljev.** Zaradi tega 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 o delovnih razmerij ter predpisi o zdravju in varnosti 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 s pristojnostmi posameznih strok pri opravljanju socialnovarstvene storitve in zdravstvenih storitev, so nastajali komunikacijski vozli, nesoglasja in konflikti, kar je posledično motilo timsko obravnavo uporabnikov in zaradi konfliktne, negativne odnosne ravni negativno vplivalo na počutje 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.**

27. Med drugim je bilo v nadzorih v obdobju 2011 – 2013 ugotovljeno, da **Socialna zbornica Slovenije izdaja potrdila o opravljenem strokovnem izpitu posameznikom, ki ne izpolnjujejo pogojev z 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.**
28. V obdobju 2010 – 2013 je socialna inšpekcija prejela **od uporabnikov, medijev in druge javnosti vprašanja o tem, kdo v domovih starejših postavlja standarde osnovne oskrbe v delu osebne higiene (pogostost kopanja uporabnikov higiene glave in ustne votline, ipd.) in v delu prehrane (ustreznost prehrane po vsebini in količini za uporabnike) in kdo to nadzira.** Socialna inšpekcija v nadzorih ugotavlja, da o dietah (posebnosti vsebine prehrane) odločajo zdravniki, kakovost živil preverja Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije, pogostost in dnevni čas obrokov sta opredeljena v podrobnejšem standardu osnovne oskrbe in v hišnem redu izvajalcev, o prehrani po vsebini (jedilniki) pri izvajalcih odločajo komisije za prehrano, katere člani so vodja kuhinje, vodja zdravstvene nege in oskrbe ter predstavniki uporabnikov storitve (pri nekaterih izvajalcih tudi predstavniki svojcev). Po navedbah vodij kuhinje se pri kuhanju in porcijah uporabljajo običajna merila, ki veljajo za pripravo in postrežbo jedi v prehrambenih obratih. Socialna oskrba za potrebe osebne higiene (pogostost in način osebne higiene) je opredeljena v podrobnejših standardih storitve po vrstah oskrbe, kar pomeni, da v okviru vrste oskrbe osebje pomaga uporabnikom do čistosti celega telesa ali delov telesa in skrbi za čistost oblačil in perila. Pri posebnostih prehranjevanja in posebnih navadah osebne higiene iščejo izvajalci storitve skupaj z uporabniki njim ustrezne posebne rešitve in prilagoditve. Izvajanje osnovne in socialne oskrbe se preverja v okviru nadzorov socialne inšpekcije v delu preverjanja izvajanja storitve skladno s sklenjenim dogovorom z uporabnikom in skladno s predpisi s področja socialnega varstva.

Po mnenju socialne inšpekcije sega ustreznost prehrane po količini in vsebini za posameznega uporabnika na področje zdravstva, prav tako na to področje sega tudi osebna higiena z vidika higienskega minimuma, ki je kriterij zdravstva, pri tem pa se za uporabnike, nastanjene v javnih zavodih ali pri drugih izvajalcih, znotraj katerih poleg bivanja in oskrbe koristijo tudi druge storitve (dijaški in študentski domovi, splošne bolnišnice, domovi starejših ipd.), upoštevajo splošni standardi, ustrezni posameznim ciljnim skupinam in izvajanju storitev, ne pa standardom na individualni ravni za vsakega od teh uporabnikov posebej. To sodi na področje spoštovanja pravice do individualnosti in se upošteva s prilagoditvami v okviru možnosti oziroma do meje skupne dobrobiti vseh uporabnikov v neki zavodski skupnosti. Po ugotovitvah socialne inšpekcije je za uporabnike storitve institucionalno varstvo starejših v obliki domskega varstva in oskrbe izdelan standard osnovne oskrbe in tudi nadziran skladno s predpisi, kot je predhodno navedeno v tej točki poročila. Na osnovi predhodno navedenih vprašanj **je moč razumeti, da posamezniki želijo ali pričakujejo** pri izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših **večji poudarek individualnosti uporabnikov**. Slednja **oziroma večja ustreznost prehrane in osebne higiene za posamezne uporabnike je možna v manj zavodskih oblikah storitve, kot sta stanovanjska skupina in individualni paket storitve, ki pa se v praksi storitve institucionalnega varstva starejših še nista uveljavili**.

29. **V Evropski listini pravic in odgovornosti starejših, potrebnih dolgotrajne oskrbe in podpore iz junija 2010 ter v Evropski listini pravic in dolžnosti starejših, potrebnih dolgotrajne oskrbe in podpore iz novembra 2010 je pod točko 9 prevod naziva pravice: Pravica do zadoščenja. Ta prevod naziva je neustrezen vsebini pravice in neustrezen že ustaljeni praksi socialnega varstva v Sloveniji za vsebino te pravice. Neustrezen je tudi po prevodu angleške besede redress v izvorniku te listine, zato je kot naziv pravice zavajajoč.** Vsebina pravice namreč ne govori o zadostitvi nečesa oziroma o zadoščanju ali zadoščenju in ni namenjena zadoščanju. Vsebina te pravice govori o možnih zlorabah starejših oseb, namen pa je ozaveščanje, informiranje in uporaba poti za odpravo zlorab, po katerih se v takšnih primerih oseba lahko brani ali zlorabo prepreči ali ustavi ali odpravi. Prevod angleške besede redress je odpoklic, smiselno bi bilo sprejemljivo tudi odprava. **Po vsebini te pravice je za njo v naši praksi že uveljavljen naziv, in sicer pravica do zaščite in varstva pred zlorabami** (kamor sodi po predpisih socialnega varstva tudi pravica do odpoklica oziroma zamenjave neposrednega izvajalca storitve). **Glede na to da se ta listina uporablja v praksi socialnega varstva in bo temelj tudi morebitnim aktom, je smiselno razmisliti o popravku zdajšnjega naziva pravice** v slovenskih prevodih obeh navedenih listin.

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

### **REDNI NADZORI**

#### **1. Redni nadzori - OBČINE**

**V letu 2013** je bil opravljen redni inšpekcijski nadzor nad izvajanjem nalog, ki jih Zakon o socialnem varstvu in na njem temelječi predpisi nalagajo občinam glede zagotavljanja socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Program inšpekcijskih nadzorov **je vključeval 72 občin**: Ajdovščina, Apače, Beltinci, Benedikt, Bistrica ob Sotli, Bled, Bloke, Bohinj, Borovnica, Bovec, Braslovče, Brda, Brezovica, Brežice, Cankova, Celje, Cerknica, Cerklje, Cerklje, Cirkulane, Črenšovci, Črna na Koroškem, Črnomelj, Destnik, Divača, Dobje, Dobropolje, Dobrna, Dobrova-Polhov Gradec, Dobrovnik, Dol pri Ljubljani, Dolenjske Toplice, Domžale, Dornava, Dravograd, Duplek, Gorenja vas–Poljane, Gorišnica, Gorje, Gornja Radgona, Gornji Grad, Gornji Petrovci, Grad, Grosuplje, Hajdina, Hoče-Slivnica, Hodoš, Horjul, Hrastnik, Hrpelje-Kozina, Idrija, Ig, Ilirska Bistrica, Ivančna Gorica,

Izola, Jesenice, Jezersko, Juršinci, Kamnik, Kanal, Kidričevo, Kobarid, Kobilje, Kočevje, Komen, Komenda, Koper, Kostel, Kozje, Postojna, Sežana in Šentjernej.

Redni nadzor je bil v letu 2013 opravljen v vseh občinah po letnem programu, v nadzoru pa je bilo ugotovljeno, da je **70 občin opravljalo naloge v zvezi z zagotavljanjem socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu skladno s predpisi socialnega varstva** oziroma skladno z 42. in 43. členom Zakona o socialnem varstvu, in sicer naslednje občine: Ajdovščina, Apače, Beltinci, Benedikt, Bistrica ob Sotli, Bled, Bloke, Bohinj, Borovnica, Bovec, Braslovče, Brda, Brezovica, Brežice, Cankova, Celje, Cerknica, Cerkno, Cerkvenjak, Cirkulane, Črenšovci, Črna na Koroškem, Črnomelj, Destrnik, Divača, Dobje, Dobropolje, Dobrna, Dobrova-Polhov Gradec, Dobrovnik, Dol pri Ljubljani, Dolenjske Toplice, Domžale, Dravograd, Duplek, Gorenja vas–Poljane, Gorišnica, Gorje, Gornja Radgona, Gornji Grad, Gornji Petrovci, Grad, Grosuplje, Hajdina, Hoče-Slivnica, Hodoš, Hrastnik, Hrpelje-Kozina, Idrija, Ig, Ilirska Bistrica, Ivančna Gorica, Izola, Jesenice, Jezersko, Juršinci, Kamnik, Kanal, Kidričevo, Kobarid, Kobilje, Kočevje, Komen, Komenda, Koper, Kostel, Kozje, Postojna, Sežana in Šentjernej.

**V 2 občinah so bile ugotovljene napravnosti**, ki so bistveno vplivale na kakovost izvajanja storitve ali na uveljavljanje pravic uporabnikov in upravičencev do storitve. Ugotovljeno je bilo, da občini ponavljata enake napake in nepravilnosti pri zagotavljanju storitve upravičencem in pri tem ne spoštujeta naročil in ukrepov inšpekcije, zato so bili občinama ponovno odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih. **Ena občina je odpravila napake in nepravilnosti v okviru odrejenega roka v letu 2013, eni občini pa sega odrejeni rok v prvo tretjino leta 2014.**

## 2.Redni nadzor - IZVAJALCI STORITVE

V letu 2013 je bilo **v programu rednih inšpekcijski nadzorov** nad opravljanjem storitve **pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu načrtovan nadzor pri 24 izvajalcih** storitve, od tega pri **17 javnih socialnovarstvenih zavodih**, in sicer v **3 domovih za starejše občane**: Dom starejših Preddvor, Dom Petra Uzarja Tržič, Dom starejših občanov Metlika; **v 12 centrih za socialno delo**: Center za socialno delo Mozirje, Center za socialno delo Piran, Center za socialno delo Postojna, Center za socialno delo Ravne na Koroškem, Center za socialno delo Ribnica, Center za socialno delo Ruše, Center za socialno delo Sevnica, Center za socialno delo Slovenska Bistrica, Center za socialno delo Šmarje pri Jelšah, Center za socialno delo Tolmin, Center za socialno delo Velenje, Center za socialno delo Zagorje ob Savi; **v 2 občinskih javnih zavodih**: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, Center za pomoč na domu Maribor; **ter pri 7 izvajalcih z dovoljenjem za delo**: TURZIS, d. o. o. Renče, Zavod Svetega Rafaela Vransko, Zavod medgeneracijsko središče Komenda, Agencija za dolgotrajno oskrbo na domu Beltinci, Pomoč, socialni servis, d. o. o. Trebnje, Oskrba in pomoč, Olga Lupša, s. p. Ljutomer, DOMANIA, zavod za dnevno varstvo starejših in pomoč na domu Puconci, od katerih so **4 tudi občinski koncesionarji**, in sicer: Zavod Svetega Rafaela Vransko, Zavod medgeneracijsko središče Komenda, Oskrba in pomoč, Olga Lupša, s. p. Ljutomer in DOMANIA, zavod za dnevno varstvo starejših in pomoč na domu Puconci.

V letu 2013 je bil redni nadzor v celoti izveden pri vseh 24 izvajalcih. V nadzoru je bilo ugotovljeno, da je **12 izvajalcev izvajalo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva**, in sicer: Dom starejših občanov Metlika, Center za socialno delo Mozirje, Center za socialno delo Piran, Center za socialno delo Ravne na Koroškem, Center za socialno delo Ribnica, Center za socialno delo Ruše, Center za socialno delo Sevnica, Center za socialno delo Slovenska Bistrica, Center za socialno delo Šmarje pri Jelšah, Center za socialno delo Tolmin, Center za socialno delo Velenje, Center za socialno delo Zagorje ob Savi in Zavod Svetega Rafaela Vransko.



V nadzoru je bilo ugotovljeno, da **2 izvajalca z dovoljenjem za delo storitve ne izvajata**, pri čemer Turzis, d. o. o. Renče storitev trži, a ni povpraševanja, Pomoč, socialni servis, d. o. o. Trebnje pa v letu 2013 ni obstajal kot pravna oseba, čeprav je bil v začetku leta še naveden na seznamu izvajalcev socialnovarstvenih storitev na spletnih straneh ministrstva, pristojnega za socialno varstvo.

**Pri 10 izvajalcih je bilo** v rednem nadzoru **ugotovljeno, da storitve ne izvajajo povsem skladno s predpisi**, pri čemer so bile ugotovljene naslednje napake, nepravilnosti in pomanjkljivosti pri izvajanju storitve:

- izvajalec **ni vodil dokumentacije skladno s predpisi** – nepopolni dnevnik, nepopolne evidence o uporabnikih, nejasni urniki in zapisi koordinacijskih sestankov, ne vodi podatkov o oprostitvah plačila storitve s strani uporabnikov, kar ni skladno s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev: 5 izvajalcev,
- 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: 5 izvajalcev,
- izvajalec **ni zagotavljal kakovosti storitve po normativu in standardu storitve** z 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: 3 izvajalci,
- 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: 2 izvajalca.

En izvajalec je izvajal 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 bili izvajalcu odrejeni ukrepi za odpravo ugotovljenih napak in nepravilnosti.

Do 31. 12. 2013 so izvajalci na podlagi naročil ali ukrepov v odrejenem roku že odpravili ugotovljene napake in nepravilnosti, dvema izvajalcema pa odrejeni roki segajo v prvo trimesečje leta 2014.

## IZREDNI NADZORI

### 1. Izredni nadzori – OBČINE

Socialna inšpekcija je v letu 2013 prejela **1 pobudo za inšpekcijski nadzor** nad zagotavljanjem storitve pomoč družini na domu s strani občine. Na osnovi pobude in pridobljene dokumentacije o zadevi **je bil uveden 1 izredni inšpekcijski nadzor v Občini Križevci** v zadevi izvajanja nalog, ki jih občinam nalaga Zakon o socialnem varstvu za socialnovarstveno storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. **V nadzoru je bilo ugotovljeno, da Občina Križevci zagotavlja storitev skladno s predpisi, zato je bil postopek izrednega nadzora ustavljen.**

### 2. Izredni nadzori - IZVAJALCI STORITVE

**V letu 2013 je bila s strani svojca uporabnika storitve podana 1 pobuda za inšpekcijski nadzor nad delom izvajalca** storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, in sicer nad delom Doma starejših Rakičan. V nadzornih dejanjih pred uvedbo izrednega inšpekcijskega nadzora je bilo ugotovljeno, da pobuda ni bila utemeljena, na osnovi ugotovitev pa so bila pristojnim socialnim službam izrečena naročila za zaščito in glede na upravičenost

tudi za pomoč pri uveljavljanju drugih socialnovarstvenih pravic in pomoči, kar so pristojni javni socialnovarstveni zavodi tudi izpolnili.

**Po uradni dolžnosti je socialna inšpekcija** na osnovi ugotovitev iz drugih inšpekcijskih nadzorov pri zavezancih v letu 2013  **uvedla izredni inšpekcijski nadzor pri 3 izvajalcih**, in to pri **2 zasebnicah, od katerih je ena izvajala storitev po podeljeni občinski koncesiji, ena pa po pridobljenem dovoljenju za delo**: Pomoč družini na domu, Janja Kos, s. p. Tržič in Oskrba in pomoč, Olga Lupša, s. p. Križevci. **ter po uradni dolžnosti pri 1 izvajalcu, javnem socialnovarstvenem zavodu** Dom Tisje Šmartno pri Litiji, ki je po pomoti izpadel s seznama letnega plana rednih nadzorov v letu 2013.

Oskrba in pomoč, Olga Lupša, s. p. je izvajala storitev na podlagi pogodbe z občino, brez podelitve občinske koncesije in je na podlagi ukrepov inšpekcije pogodbo prekinila. V ugotovitvah, ki niso pristojnost Socialne inšpekcije, pa je bila zadeva po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru posredovana v obravnavo drugim pristojnim organom: Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije in Komisiji Republike Slovenije za preprečevanje korupcije.

Izvajalki Pomoč družini na domu, Janja Kos s. p. Tržič, ki je izvajala storitev na podlagi podeljene občinske koncesije in koncesijske pogodbe z Občino Cerklje na Gorenjskem, je bila v izrednem nadzoru, zaradi izvajanja storitve neskladno z vsemi predpisi socialnega varstva, izrečena prepoved opravljanja socialnovarstvenih storitev do odprave vseh ugotovljenih napak in nepravilnosti. Samostojna podjetnica sprva ni spoštovala z odločbo odrejenih ukrepov inšpektorice, zato je bil zoper njo uveden prekrškovni postopek po Zakonu o inšpekcijskem nadzoru zaradi nespoštovanja ukrepov inšpektorja, kar je kršitev zavezanca v postopku nadzora. Naknadno je izvajalka izpolnila vse ukrepe in tudi pridobila dovoljenje za delo za opravljanje te storitve.

Dom Tisje Šmartno pri Litiji izvaja storitev od 1. 1. 2012 dalje skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva.

#### Skupne ugotovitve

Od predhodno navedenih 73 nadziranih občin v letu 2013, jih je 71 zagotavljalo storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu skladno s predpisi, ostalim dvema so bili odrejeni ukrepi za odpravo napak, pri tem je ena občina že odpravila napake in zagotavlja storitev skladno s predpisi, ena občina ima odrejen rok v prvem trimesečju 2014. **V obdobju 2010 - 2013 je bilo v nadzorih ugotovljeno, da vse občine, razen dveh, kar pomeni 209 od 211, zagotavljajo navedeno storitev skladno s predpisi, dve občini pa sta storitev upravičencem zagotavljali občasno, vsakič le po ukrepih inšpekcije.**

Od predhodno navedenih 27 nadziranih izvajalcev storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v letu 2013, jih je 13 izvajalo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva, ostali so na podlagi naročil ali ukrepov odpravili ugotovljene nepravilnosti, zato po zaključenih nadzorih izvajajo storitev skladno s predpisi. **V obdobju 2010 – 2013 je bilo v nadzorih ugotovljeno, da je 38 izvajalcev, od skupno 69 izvajalcev izvajalo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva**, pri 11 izvajalcih z dovoljenji za delo je bilo ugotovljeno, da trije storitev tržijo, a je ne izvajajo, 8 izvajalcev je kot pravna oseba prenehalo (bili pa so še na seznamu izvajalcev na spletnih straneh ministrstva, pristojnega za socialno varstvo), **pri 20 izvajalcih so bile ugotovljene nepravilnosti, ki so jih izvajalci odpravili na podlagi naročil ali ukrepov inšpekcije in po zaključenem nadzoru izvajajo storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli za delo na področju socialnega varstva.**

**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 večja stroške storitve**. Po navedbah izvajalcev storitve obstaja možnost, da nekatere občine ne bi zagotavljale storitve v primeru, da izvajalec ne bi mogel zaposliti neposrednih izvajalcev socialne oskrbe iz naslova programa javnih del in subvencioniranih zaposlitev, **kar ni povsem skladno s 43. členom Zakona o socialnem varstvu in s 1. točko 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev**.
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 socialnovarstvenih 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 oprostitev 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 svoji 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**, četrta 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 dnevnikopravil 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 – 2013 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 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 dostopnega izvajalca z boljšo ponudbo, slednja pa se po vsebini in tudi nazivih na trgu bistveno ne razlikuje**. Zato je socialna inšpekcija na spletnih straneh objavila 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**.

## STORITEV: SOCIALNI SERVIS

### REDNI NADZORI

V letu 2013 je bil v programu rednih inšpekcijski nadzorov v zadevi izvajanja storitve socialni servis načrtovan nadzor pri skupaj 4 izvajalcih storitve z dovoljenjem za delo za opravljanje te storitve, in sicer: TURZIS d. o. o., Pomoč, socialni servis d. o. o. Trebnje, DOKTOR 24 d. o. o. Ljubljana in Zavod za pomoč občanom Sonce Ljubljana.

Nadzor je bil v celoti izveden pri vseh 4 navedenih izvajalcih. Ugotovljeno je bilo, da 2 izvajalca izvajata storitev skladno s predpisi, 2 pa storitve nista izvajala, en zato, ker prekinil dejavnost, drugi pa storitev trži, a je ne izvaja, ker ni povpraševanja.

## IZREDNI NADZORI

V letu 2013 niso upravičenci ali uporabniki ali zainteresirana javnost podali nobene pobude za inšpekcijski nadzor nad delom izvajalcev te storitve.

Skupne ugotovitve

V obdobju 2010 – 2013 je bilo ugotovljeno, da je 9 izvajalcev, od skupno 19 izvajalcev storitve socialni servis z dovoljenjem za delo, izvajalo storitev skladno s predpisi, 2 so bila izrečena naročila inšpekcije in sta po zaključenem nadzoru izvajala storitev skladno s predpisi, 8 izvajalcev s seznama izvajalcev socialnovarstvenih storitev na spletnih straneh ministrstva, pristojnega za socialno varstvo, pa storitve ni izvajalo, od tega sta 2 storitev trži, ostali izvajalci pa so prekinili dejavnost.

### **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 socialne zadeve 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 ščiti 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 socialnovarstvenih 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 socialnovarstvenih storitev**. V samem formalnem delu je posredovanje dela in delavcev pristojnost Inšpekcije delovnih razmerij, tudi samo izvajanje opravil je pogodbeno delo. Socialna inšpekcija je zasledila tri **takšne agencije, naslavljajo ciljno skupino upravičencev do socialnovarstvenih storitev in oglašujejo opravila iz navedenih socialnovarstvenih 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, zunaj pristojnosti socialne inšpekcije. **Ministrstvo za delo, družino, 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 katerem 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 – 2013 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 s pravnimi osebami, ki obljublajo 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 ter 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 izvedo 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 2013 v zadevah, v katerih je bilo ocenjeno oziroma ugotovljena domneva o sumu na nepravilno subvencioniranje storitve s strani občin, in v zadevah, v katerih 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, IRSD – Inšpekciji delovnih razmerij, IRSD – Inšpekciji za varnost in zdravje pri delu, Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije, Davčnemu uradu Republike Slovenije ter krajevno pristojnim preiskovalnim organom. V zvezi z urejanjem in poenotenjem izvajanja storitve institucionalno varstvo starejših je Socialna inšpekcija v letu 2013 sodelovala z Aktivom socialnih delavcev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije in s Skupnostjo socialnih zavodov Slovenije, z direktoratom za socialne zadeve in direktoratom za družino pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Slednjemu so bile sproti posredovane tudi ugotovitve in dileme Socialne inšpekcije, vezane na prakso in tolmačenje predpisov za izvajanje inšpekcijskih nadzorov.

Tatjana Arnšek  
Inšpektorica za socialne zadeve