



Številka: poročilo 2019  
Datum: 12.2.2020

## INŠPEKCIJSKI NADZORI V LETU 2019 ZA STORITVE INSTITUCIONALNO VARSTVO, POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU, SOCIALNI SERVIS, ZA NALOGE OBČIN IN ZA IZVAJANJE SOCIALNO VARSTVENIH STORITEV BREZ USTREZNIH PODLAG; PODROBNEJŠE VSEBINSKO POROČILO

### Skupna statistika inšpekcijskih pregledov za navedene storitve in zakonske naloge občin

V letu 2019 bilo opravljenih **78 inšpekcijskih nadzorov pri 69 zavezancih**: 24 nadzorov za storitev institucionalno varstvo starejših (17 izvajalcev javne mreže – pri 1 javnem zavodu 2 nadzora, pri 1 zavodu 3 nadzori pri 1 koncesionarju z več enotami 5 nadzorov), 5 nadzorov za storitev posebno institucionalno varstvo pri 3 javnih zavodih (po 2 nadzora pri 2 izvajalcih), 13 nadzorov za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu (12 izvajalcev iz javne mreže), 4 nadzori za storitev socialni servis, 31 nadzorov za naloge občin po zakonu o socialnem varstvu in 1 nadzor pri izvajalcu brez ustreznih pravnih podlag.

### Podlaga za inšpekcijski nadzor v letu 2019

#### 1. Prijave oziroma prejete pobude za inšpekcijski pregled

Inšpekcija je prejela 30 prijav oziroma pobud za inšpekcijski pregled, od tega 24 za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših in 6 za izvajanje posebnega institucionalnega varstva. Na podlagi 22 prijav je bil opravljen nadzor (1 pobuda je bila utemeljena, 3 pobude so bile delno utemeljene, 18 pobud je bilo neutemeljenih). Od 30 prijav je bilo 8 prijav, skladno z zakonom o splošnem upravnem postopku, po prejemu, posredovanih v obravnavo izvajalcem ali drugim pristojnim organom in službam.

#### 2. Ocene tveganja za izvajanje socialno varstvenih storitev

Na podlagi ocene tveganja je bilo opravljenih 56 nadzorov za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših, za storitev posebno institucionalno varstvo, za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, za storitev socialni servis, za naloge občin po zakonu o socialnem varstvu in pri izvajalcu brez ustreznih pravnih podlag. Ocena tveganja temelji na podlagi ugotovitev predhodnih nadzorov pri izvajalcu, na časovni odmaknjenosti zadnjega inšpekcijskega pregleda in na sistemskih spremembah ali spremembah pri izvajalcu (novi predpisi, spremembe predpisov, kadrovske spremembe, sprememba izvajalca, ipd.).

#### 3. Vrstni red izvedbe inšpekcijskih pregledov po prednostnih kriterijih

Prednostno so obravnavane prejete prijave, ki so, glede na vsebino očitkov nad delom izvajalca, s strani inšpektorja ocenjene z večjim tveganjem za izvajanje storitve, glede na predpise in strokovna načela socialnega varstva in bi očitane nepravilnosti iz pobude lahko imele posledično za upravičenca negativne posledice (slabša kakovost storitve, neustrezna oblika socialno varstvene pomoči, ipd.).

### Procesni in materialni predpisi:

- Zakon o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07-uradno prečiščeno besedilo 2 (23/07 popr., 41/07-popr.), 114/06-ZUTPG, 122/07-odl. US RS 61/10-ZSVarPre, 62/10-ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16-ZPPreb.-1, 15/17-DZ, 29/17, 54/17, 21/18-ZNOrg, 31/18-ZOA in 28/19),
- Zakon o inšpekciji dela (Uradni list RS, št. 19/14 in 55/17),
- Zakon o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS, št. 56/02, 26/07, 43/07-uradno prečiščeno besedilo 1 in 40/14),
- Zakon o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06-uradno prečiščeno besedilo 2, 126/07, 105/06-ZUS-1, 65/08, 8/10 in 82/13),
- Zakon o prekrških (Uradni list RS, št. 29/11-uradno prečiščeno besedilo, 21/13, 111/13, 74/14-odl.US, 92/14-odl.US, 32/16, 15/17-odl.US in 73/19-odl.US),
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 87/06, 127/06, 8/07, 51/08, 5/09, 7/10, 25/10-popr. in 6/12),
- Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 114/06-ZUTPG, 23/07-popr., 41/07 – popr., 45/10, 61/10 – ZSVarPre, 62/10-ZUJPS, 28/11, 104/11-neuradno prečiščeno besedilo, 111/13, 102/15, 76/17 in 54/19),
- Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Uradni list RS, št. 38/04, 23/06, 42/07-neuradno prečiščeno besedilo in 4/14),
- Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za graditev oskrbovanih stanovanj za starejše ter o načinu zagotavljanja pogojev za njihovo obratovanje (Uradni list RS, št. 110/04, 81/09 in 17/11),
- Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialno varstvenih storitev (Uradni list Republike Slovenije, št. 67/06),
- nacionalni programi (nacionalni program in resolucije programa socialnega varstva, varstva starejših, duševnega zdravja),
- Usmeritve za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva št. 1222-18/2011 z dne 6.6.2011, z Dopolnitvami k tem usmeritvam št. 1222-14/2014/4 z dne 27.3.2014 in z Dopolnitvami št. 012-9/2017 z dne 20.2.2018, ki jih je izdalo ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

### STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO

#### INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

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

- trajno celodnevno domsko varstvo in oskrba,
- kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in oskrba,
- dnevno varstvo,
- oskrbovana stanovanja

Po oblikah storitve je v praksi največ trajnega celodnevnega domskega varstva starejših, vsi izvajalci izvajajo tudi kratkotrajno celodnevno domsko varstvo, ki se izvaja večinoma iz dveh vzrokov in sicer za obdobje enega do treh tednov se izvaja zaradi objektivne odsotnosti osebne socialne mreže upravičencev, zaradi česar domača oskrba ni možna, za obdobje enega meseca in več mesecev pa se izvaja v primeru začasne povečane potrebe upravičenca po zdravstveni negi, oskrbi in rehabilitaciji (po kapi, po operativnih posegih ali izčrpajoči bolezni). Po letu 2014 narašča povpraševanje s strani svojcev in socialnih služb bolnišnic za kratkotrajno celodnevno namestitvev za čas poboljnišničnega okrevanja in rehabilitacije. Te namestitve v letu 2019 niso bile več možne ali so bile izjemoma dostopne v zelo majhnem obsegu zaradi zasedenosti kapacitet s trajnim celodnevnim domskim varstvom.

Storitev v obliki dnevnega varstva se trži pri večini izvajalcev, koriščenje te oblike pa v obsegu niha od 1 do 15 uporabnikov na dan ter do 20 uporabnikov v celem letu. Oblika storitve je pri

izvajalci celodnevne domačega varstva običajno organizirana po integriranem modelu (uporabniki dnevnega varstva se zadržujejo v skupnih in večnamenskih prostorih trajnega celodnevne domačega varstva, imajo možnost počivanja na počivalnikih in so deležni organiziranih oblik aktivnosti in druženja kot vsi ostali uporabniki celodnevne domačega varstva), v manjšem številu pa se izvaja v obliki posebnih dnevnih centrov (izvajalec ima posebej opremljen namenski prostor za samo takšne uporabnike storitve in za to tudi predviden poseben kader). Vsi nudijo tem uporabnikom tudi prevoz kot dodatno storitev. Iz vidika zahtevnosti oskrbe uporabnikov dnevnega varstva se storitev v povprečju izvaja v vseh vrstah oskrbe, pri tem pa je pri nekaterih izvajalcih bolj izstopajoča vrsta oskrba IV (zlasti v Ljubljani, Celju in Mariboru).

V letu 2019 inšpekcija ni prejela informacije, da bi se stanje o oskrbnih domovih spremenilo, tako od leta 2015 dalje izvajata to obliko storitve le še izvajalca Dom Danica d.o.o. Gažon in Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. Puconci. Po informacijah iz nadzorov pri navedenih dveh izvajalcih, si oba prizadevata spremeniti obliko storitve in sicer si Dom Danica d.o.o. prizadeva pridobiti dovoljenje za izvajanje storitve v obliki trajnega celodnevne domačega varstva, Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. pa si prizadeva pridobiti dovoljenje in koncesijo za paliativno oskrbo. Po podatkih inšpekcije se v decembru 2019 stanje ni spremenilo.

Od leta 2015 in 2016 dalje si, na podlagi ukrepov inšpekcije, prizadevajo pridobiti dovoljenje za delo za izvajanje storitve v obliki oskrbnega doma še izvajalci Pollere d.o.o. Gorišnica, Turistična kmetija Čučnik-Na Griču Polana pri Zidanem mostu in Metuljček oskrba starejših Adrijana Žibert s.p. Sevnica. Po podatkih inšpekcije iz decembra 2019 nihče od navedenih še nima dovoljenja za delo.

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

V inšpekcijskih pregledih v letih 2016- 2019 je bilo ugotovljeno, da predpisi za oskrbovana stanovanja ne omogočajo povsem zaščite pravic uporabnikom, ker področje ni dovolj opredeljeno v delu lastništva in najema ter upravljanja ter ker se storitev s strani izvajalcev izvaja različno v delu varstva (način varovanja na daljavo), v delu osnovne in socialne oskrbe (izvaja se različno v treh socialno varstvenih storitvah) ter v delu izračuna cene in zaračunavanja storitve (paketi storitve, subvencionirana oskrba na domu po občinski koncesiji, cena socialnega servisa). Zaradi vrzeli v medresorskem dogovarjanju med Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Ministrstvom za okolje in prostor obstaja vrzel v predpisih o oskrbovanih stanovanjih, ki onemogoča ustrezno in enako uveljavitev te oblike storitve za vse upravičence (pojasnilo je v nadaljevanju tega poročila pod poglavjem Povzetek ugotovitev). V decembru 2019 je bilo stanje, kljub dodatnim opozorilom Socialne inšpekcije, kljub pozivom upravičencev-lastnikov oskrbovalnih stanovanj in opozorilu Računskega sodišča Republike Slovenije, nespremenjeno.

Socialna inšpekcija je v obdobju 2016-2019 spremljala tudi nameščanje oseb, ki niso upravičenci do institucionalnega varstva starejših (temveč do posebnega institucionalnega varstva), v varovane oddelke domov starejših občanov po sklepih sodišč. Socialna inšpekcija je že v letu 2016 opozorila o neustreznosti takšnega odločanja sodišč z dopisom št. 0920-1094/2016-2 z dne 8.8.2016 in št. 06189-8/2017-2 z dne 18.1.2017 pristojne organe in službe. V letu 2017 se je na podlagi tožb samih oseb, na katere so se sklepi sodišč nanašali in na podlagi pritožb izvajalcev storitve institucionalno varstvo starejših ter podpore Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, oblikovala sodna praksa in so sodišča prenehala izdajati takšne odredbe, čeprav se je tudi v letu 2019 pojavil poskus uveljavljanja takšnega sklepa sodišča brez predhodnega soglasja izvajalca..

Pristojno ministrstvo za socialne zadeve je bilo s strani Socialne inšpekcije že pred tem večkrat (v letnih poročilih od 2008 do 2018) seznanjeno in opozorjeno, da država ne zagotavlja dovolj namestitvenih mest za trajno celodnevno domačo varstvo upravičencem do posebnega institucionalnega varstva ali do drugih nastanitvenih oblik varstva in oskrbe, tako je v domovih

starejših občanov, poleg upravičencev, tudi do 15 uporabnikov, ki ne potrebujejo varstva in oskrbe zaradi starostne obnemoglosti, ampak zaradi drugih razlogov, kot na primer: poboljnišnično zdravljenje, rehabilitacija po poškodbah ali kapeh, brezdomstvo, dolgotrajne težave v duševnem zdravju, posebne potrebe, kar pripomore k čakalnim vrstam upravičencev do te storitve.

V letu 2019 je bilo skupno opravljenih 24 inšpekcijskih pregledov pri 17 izvajalcih institucionalnega varstva starejših, od tega 9 javnih zavodov in 8 koncesionarjev. Pri tem je bilo 17 inšpekcijskih pregledov opravljenih na podlagi prejetih pobud za uvedbo inšpekcijskega nadzora, ostali so bili opravljeni po uradni dolžnosti inšpekcije na podlagi ocene tveganja za izvajanje storitve. Pri 1 javnem zavodu sta bila opravljena 2 nadzora, eden na podlagi ocene tveganja in 1 na podlagi prijave, pri 1 javnem zavodu so bili na podlagi prejetih prijav opravljeni 3 nadzori in pri 1 koncesionarju z več enotami 5 nadzorov.

Inšpekcijski pregledi so bili opravljeni pri naslednjih izvajalcih:

- javni socialno varstveni zavodi:

Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, Dom starejših občanov Ljubljana Šiška, Dom starejših občanov Ljubljana Vič-Rudnik, Dom upokojujencev Danice Vogrinc Maribor, Dom počitka Mengeš, Lambrechtov dom Slovenske Konjice, Dom starejših občanov Preddvor, Dom Petra Uzarja Tržič, Dom upokojujencev Vrhnika.

- koncesionarji:

DEOS d.d. (CS Črnuče, CS Notranje Gorice, CS Trnovo), Dosor d.o.o.- Dom starejših občanov Radenci, Dom Kuzma d.o.o. - Dom starejših Kuzma, Socialno varstveni zavod Vitadom - Dom starejših Škofljica, Thermana d.d.-Dom starejših Laško, Zavod Marije in Marte-Karitas Logatec-Dom ostarelih, Zavod Karitas za oskrbo, nego in socialo - Dom Daniela Halasa Velika Polana, Zavod Svete Terezije-Dom starejših Videm-Dobrepolje.

Pri 4 izvajalcih so bile ugotovljene nepravilnosti pri izvajanju storitve, zato so jim bila izrečena naročila ali ukrepi inšpekcije. Najpogosteje ugotovljene nepravilnosti so bile pri zagotavljanju predpisanega kadrovskega normativa, v delu komisije za sprejem, premestitev in odpust (uvrščanje upravičencev v vrste oskrbe, vodenje evidenc) in pri izvajanju storitve v vrsti oskrbe IV, namenjene upravičencem, ki zaradi posledic demence potrebujejo povečano varovanje in poseben program aktivnosti (zakonito zastopanje, pravno-formalne podlage namestitve na varovani oddelki ali v varovano gospodinjsko skupnost, izvajanje posebnega programa aktivnosti, evalvacija tega programa, individualni načrti obravnave, organizacija kadrov ter dela na varovanih oddelkih ali v varovanih gospodinjskih skupnostih).

Iz 7 prejetih prijav so se očitki nad delom izvajalcev nanašali na zadeve, ki po 102. členu Zakona o socialnem varstvu niso pristojnost Socialne inšpekcije in so bile pobude posredovane po 5. odstavku 65. člena Zakona o splošnem upravnem postopku v obravnavo izvajalcem storitve ali drugim pristojnim organom. Nekaj takih očitkov je bilo ugotovljenih tudi v postopkih nadzorov in so bili po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru posredovani drugim pristojnim inšpekcijskim organom in službam, največ Ministrstvu za zdravje, Zdravstvenemu inšpektoratu Republike Slovenije in IRSD, Inšpekciji nadzora delovnih razmerij ali izvajalcu storitve za obravnavanje ugovora. Pobude, na osnovi katerih se ni uvedel inšpekcijski nadzor so se nanašale na delo 5 javnih socialno varstvenih zavodov, 1 koncesionarja in 1 izvajalca z dovoljenjem za delo za storitev institucionalno varstvo v obliki dnevnega varstva.

Pri dveh izvajalcih (Dom počitka Mengeš in Thermana d.d.) je bil opravljen inšpekcijski pregled tudi za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših v oskrbovanih stanovanjih. Izvajalcema so bili izrečeni ukrepi za odpravo ugotovljenih nepravilnosti, ki sta jih izvajalca v odrejenih rokih izvršila.

## POSEBNO INSTITUCIONALNO VARSTVO ODRASLIH OSEB

V letu 2019 so bili inšpekcijski pregledi za izvajanje socialno varstvene storitve posebno institucionalno varstvo odraslih oseb opravljeni za naslednje oblike storitve:

- trajno celodnevno domsko varstvo
- bivalne enote

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

V obdobju 2016-2018 so nastale nepravilnosti in težave pri izvajanju te storitve v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva na varovanih oddelkih pri izvajalcih storitve posebno institucionalno varstvo. Sodišča so s sklepi nameščala upravičence na varovane oddelke posebnih socialno varstvenih zavodov, ne glede na to, da so izvajalci sodiščem poročali, da ne razpolagajo s prostimi kapacitetami. Zaradi vztrajanja sodišč pri takšnem nameščanju upravičencev, so bili izvajalci primorani zniževati bivalni standard uporabnikom in večati obseg storitve pri enakem številu zaposlenih, zaradi česar so kršeni predpisi bivalnega in kadrovskega standarda storitve za vse uporabnike storitve na teh varovanih oddelkih. Ob tem so sodišča s sklepi nameščala na varovane oddelke teh izvajalcev pogosto osebe, ki glede na zdravstveno stanje in psihosocialne potrebe, potrebujejo zahtevnejšo strokovno obravnavo, kot je predpisana za to storitev (potreba po več kadra, drugačna usposobljenost za obravnavo takšnih uporabnikov), pri tem, da so izvajalci sodišča tudi s tem sprotno seznanjali, vendar njihova pojasnila niso bila upoštevana. Zaradi teže potreb, slabše kadrovske opremljenosti varovanih oddelkov in prenatrpanosti oddelkov, ta storitev več ne dosega povsem svojih namenov in ciljev ter predstavlja nezdravo in ogrožujoče okolje, tako za uporabnike, kot za osebje. Takšne obojestranske stiske in kršenje predpisov storitve iztopajo pri vseh izvajalcih posebnega domskega varstva z verificiranimi varovanimi oddelki, to so Dom Lukavci, Dom Nine Pokorn Grmovje, Socialno varstveni zavod Hrastovec in Socialno varstveni zavod Dutovlje, s čimer je razvrednotena tudi sama verifikacija teh oddelkov.

V letu 2019 se je ta praksa nadaljevala. Izvajalci so po dogovoru o vsaki novi takšni namestitvi sprotno seznanjali Socialno inšpekcijo. Ravnanja izvajalcev v tej zadevi so bila vpeta med obstoječe predpise in izvršljive sodne odredbe, ki so si s posledicami nasprotni, zato zadeva presega pristojnosti izvajalcev in sega na sistemski nivo, kar pomeni, da je inšpekcijski nadzor z izrekanjem ukrepov v teh zadevah nesmiseln. Socialna inšpekcija je na to opozorila ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, ki je bilo v sredini leta 2017 na to še dodatno pisno in preko medijev opozorjeno s strani Varuha človekovih pravic Republike Slovenije in tudi v letih 2018 in 2019 sprotno z dopisi s strani izvajalcev.

V letu 2019 je bilo opravljenih 5 inšpekcijskih pregledov pri 3 izvajalcih posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb, vsi v javnih zavodih na podlagi prejetih prijav.

Inšpekcijski pregledi so bili izvedeni pri naslednjih izvajalcih:

- javni socialno varstveni zavodi:

CUDV Dolfke Boštjančič Draga Ig, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica, ZUDV dr. Marijana Borštnarja Dornava, Posebni socialno varstveni zavod Prizma Ponikve.

V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da sta bili 2 prijavi utemeljeni, 2 pa sta bili neutemeljeni. Izvajalcem so bili za odpravo ugotovljenih nepravilnosti izrečena naročila in ukrepi, ki so bili izpolnjeni v odrejenih rokih, s čimer so izvajalci odpravili ugotovljene nepravilnosti.

Inšpekcija je prejela tudi 2 prijavi nad delom izvajalcev posebnega institucionalnega varstva, katerih vsebina ni bila pristojnost Socialne inšpekcije po 102. členu Zakona o socialnem varstvu, zato ni bilo podlage za uvedbo inšpekcijskega nadzora, in sta bili skladno s 5. Odstavkom 65. člena Zakona o splošnem upravnem postopku odstopljeni v obravnavo pristojnim službam in organom. V inšpekcijskih pregledih so bili v dveh prijavih prav tako ugotovljeni očitki, ki ne sodijo v pristojnost inšpekcije in so bili odstopljeni v obravnavo drugim pristojnim službam in organom po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru, največ na področju zdravstva, Inšpekciji za nadzor delovnih razmerij in preiskovalnim organom.

Socialna inšpekcija je v inšpekcijskih nadzorih v letih 2017-2019, v zadevi izvajanja storitve posebno institucionalno varstvo odraslih oseb, ugotovila številne nepravilnosti, ki izhajajo iz sistemskih nedorečenosti oziroma predpisov, zaradi česar ni možno učinkovito izvajati inšpekcijskih nadzorov iz vidika zaščite pravice upravičencev in uporabnikov do te storitve ter njihovih koristi glede kakovosti te storitve. Nepravilnosti se nanašajo na ceno storitve v bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah, na zaračunavanje storitve, ki je vezano na kategorijo motenj v duševnem in telesnem razvoju in ne na vrsto oskrbe oziroma na zahtevnost varstva in oskrbe glede na potrebe uporabnika, na stanje varovanih oddelkov posebnega institucionalnega varstva, vezano na verifikacijo in na izvajanje te storitve v oskrbovanih stanovanjih (ki jih izvajalci imenujejo stanovanjska skupina), kar se ne izvaja skladno s predpisi.

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

##### OBČINE

V obdobju 2006-2019 so bili opravljeni redni nadzori nad izvajanjem nalog, ki jih zakon o socialnem varstvu in na njem temelječi predpisi nalagajo občinam v zvezi z zagotavljanjem socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v vseh 212 občinah, pri tem, da so bile vse občine vključene v nadzor trikrat. Že v letu 2013 je bilo ugotovljeno, da so vse občine zagotavljale storitev skladno s predpisi. Vsako leto se zagotavljanje storitve s strani občin posredno nadzira tudi vzporedno z inšpekcijskimi pregledi nad izvajanjem storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu s strani izvajalcev javne mreže, zato je bilo v decembru 2013 sklenjeno, da se zaradi navedenega in po načelu racionalnosti inšpekcijskega dela, nadzor nad temi nalogami občin, v letu 2014 ne izvede, v letu nadaljnjih letih pa se izvede vzorčno v manjšem številu. V letu 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 v nadzorih nad zagotavljanjem javne mreže storitve ni bilo ugotovljenih nepravilnosti.

V letu 2019 je bil nadzor izveden pri 31 občinah: Občina Makole, Občina Odranci, Občina Oplotnica, Občina Pesnica, Občina Piran, Občina Podčetrtek, Občina Podlehnik, Občina Podvelka, Občina Poljčane, Občina Polzela, Občina Rečica ob Savinji, Občina Rogaška Slatina, Občina Rogašovci, Občina Slovenska Bistrica, Mestna občina Slovenj Gradec, Občina Slovenske Konjice, Občina Sodražica, Občina Solčava, Občina Središče ob Dravi, Občina Starše, Občina Straža, Občina Sveta Ana v Slovenskih goricah, Občina Sveta Trojica v Slovenskih goricah, Občina Sveti Jurij ob Ščavnici, Občina Sveti Jurij v Slovenskih goricah, Občina Sveti Tomaž, Občina Šalovci, Občina Šempeter-Vrtojba, Občina Šenčur in Občina Šentilj.

V inšpekcijskih pregledih pri navedenih občinah ni bilo ugotovljenih nepravilnosti. V letu 2019 inšpekcija ni prejela nobene pobude za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem nalog, ki jih zakon o socialnem varstvu in na njem temelječi predpisi nalagajo občinam v zvezi z zagotavljanjem socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu

## IZVAJALCI

V letu 2019 so bili opravljeni inšpekcijski pregledi pri 13 izvajalcih te storitve, od tega pri 10 javnih zavodih (5 centrov za socialno delo, 3 domovi starejših občanov, 1 občinski javni zavod), pri 2 občinskih koncesionarjih in pri 1 izvajalcu s pridobljenim dovoljenjem za delo.

Inšpekcijski pregled je bil opravljen pri izvajalcih:

- javni zavodi:

Center za socialno delo severna Primorska, Enota Ajdovščina, Center za socialno delo Posavje, Enota Brežice, Center za socialno delo Dolenjska in Bela krajina, Enota Črnomelj, Center za socialno delo Ljubljana, Enota Logatec, Center za socialno delo Pomurje, Enota Lendava, Center za socialno delo Osrednje slovenska-zahod, Enota Ribnica,, Dom starejših občanov Ajdovščina, Dom počitka Mengeš, Lambrechtov dom Slovenske Konjice, Javni zavod za šport, kulturo, turizem in mladino Radlje ob Dravi.

- koncesionarji:

Comett oskrba d.o.o., Zavod Svetega Rafaela Vransko.

- dovoljenje za delo:

Turzis d.o.o. Renče.

V inšpekcijskih pregledih pri navedenih izvajalcih ni bilo ugotovljenih nepravilnosti.

Za izvajanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v letu 2019 ni bilo prejetih pobud za nadzor.

## STORITEV: SOCIALNI SERVIS

V letu 2019 je bil izveden inšpekcijski pregled pri 4 izvajalcih te storitve: Bit Vizija d.o.o., Turzis d.o.o., ALNA socialni servis, Alenčica Kuntič s.p. in Zavod za patronažo in dolgotrajno oskrbo na domu, Hriberšek Danica, Lovrenc na Pohorju.

Pri izvajalcu Bit Vizija d.o.o. so bile ugotovljene nepravilnosti, zaradi česar so bili izrečeni ukrepi, izvajalec pa je v odrejenih rokih odpravil nepravilnosti. V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da Alenčica Kuntič ne izvaja več storitve in da podjetje Turzis d.o.o. še ne izvaja storitve, jo pa trži.

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

V letu 2019 je bil izveden 1 inšpekcijski pregled pri izvajalcu, ki trži nego, pomoč in oskrbo starejšim, Center celostne oskrbe d.o.o., s sedežem na Jesenicah in enoto v Ljubljani. V pregledu je bilo ugotovljeno, da opravlja zdravstvene storitve na podlagi predpisov zdravstva.

V letu 2019 je bila podjetju Pollere d.o.o. ugodena vloga za odložitev izvršitve prepovedne odločbe za opravljanje socialno varstvene storitve do pridobitve dovoljenja za delo, ker zaradi zasedenih kapacitet v javni mreži te storitve ni bilo možno namestiti upravičencev iz prostorov podjetja k izvajalcem te storitve in ker je podjetje izkazalo, da je v postopku pridobivanja dovoljenja za delo, za kar je Socialna zbornica Slovenije izdala pozivno mnenje o strokovnosti izvajanja storitve v tem podjetju. Do decembra 2019 postopek pridobitve dovoljenja za delo še ni bil zaključen.

## POVZETEK UGOTOVITEV

### INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

- 1. V letu 2019 so, kljub podeljenim koncesijam v letu 2018, zasedene vse obstoječe namestitvene kapacitete domskega varstva starejših**, zato so se ponovno podaljšale čakalne dobe za sprejem v domsko varstvo po vsej državi, ne glede na zahtevnost oskrbe. V nadzorih 2018 je bilo ugotovljeno, da se pri izvajalcih povečuje delež uporabnikov zahtevnejših vrst oskrbe, ti upravičenci pa imajo tudi sicer po predpisih prednost pri sprejemu v domsko varstvo. Zaradi premalo namestitvenih kapacitet, **so sprejemi v domsko varstvo starejših v letih 2018 in 2019 v bistvu nujne oziroma krizne namestitve**, kar ni skladno z nacionalnim programom socialnega varstva in z nacionalnim programom varstva starejših.
- 2. Izvajalci storitve, ki so storitev izvajali po predpisih pred letom 2006, so po Pravilniku o minimalnih tehničnih pogojih za izvajalce socialno varstvenih storitev, dolžni do leta 2021 prilagoditi bivalni standard predpisanemu**, kar pomeni, da morajo uporabnikom zagotavljati bivanje v enoposteljnih in dvoposteljnih sobah po 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev. **Posledično to pomeni manjšo namestitvino kapaciteto obstoječe javne mreže** (predvsem javnih socialno varstvenih zavodov) **ob nastali situaciji večjih potreb po domskem varstvu starejših. Ob tem se predpisan bivalni standard ne more več zagotavljati tudi pri izvajalcih, ki so ta pogoj sicer že izpolnili in to zaradi nameščanja upravičencev po sklepih sodišč, ki ne upoštevajo prostorskih pogojev ter ostalega standarda in normativov te storitve.**
- 3. V letu 2018 in 2019 so sodišča s sklepi nameščala upravičence s posledicami demence ali s kombiniranimi težavami demence in drugih težav v duševnem zdravju (tudi mlajše osebe od 65 let), na predlog svojcev ali centrov za socialno delo, v verificirane varovane oddelke domskega varstva starejših in kljub utemeljitvam in dokazilom izvajalcev te storitve, da so kapacitete varovanega oddelka zapolnjene** (DEOS d.d. -CS Cerknica, CS Trnovo, CS Zimzelen, Dom počitka Mengeš, Zavod Župnije Trnovo-Karitas, Obalni dom upokojencev Koper, Dom starejših občanov Rive d.o.o., Zavod Svetega Martina). **Sodišča trpanje drugih upravičencev na verificirane varovane oddelke, namenjene dementnim, starejšim osebam, utemeljujejo s tem, da zapolnjenost kapacitet na teh oddelkih ne more biti utemeljen razlog, da se nekoga ne sprejme, ker je v nasprotnem primeru sklep sodišča neizvedljiv.** Med drugim je bil v obrazložitvah viden način odločanja po principu kdo od izvajalcev ima manj presežen obseg storitve (manj preveč oseb nastanjenih na varovanem oddelku), pri tem pa se ne upošteva, da se varovani oddelki razlikujejo tudi po prostorskih pogojih in da tudi zato tak način nameščanja ni ustrezen za potrebe upravičencev oziroma strank v teh postopkih. **Na ta način oziroma le zaradi formalnega razloga (da bi bili sodni sklepi izvedljivi), se je znižal bivalni standard vseh uporabnikov na teh oddelkih** (triposteljne ali večposteljne sobe), **nekateri upravičenci pa so bili nameščeni tudi v neustrezne prostore** (hodnik, prostor za posebni program aktivnosti ali delovno terapijo, ipd. na varovanem oddelku). Predpisan bivalni standard ter ostali tehnični in prostorski pogoji iz standarda storitve za verificiran varovani oddelki temeljijo na strokovnih ugotovitvah in načelih dela s starejšimi osebami, ki zaradi posledic demence, poleg celodnevne varstva in oskrbe ter zdravstvenih storitev, potrebujejo še povečano varovanje in posebni program aktivnosti za ohranjanje kognitivnih in drugih življenjskih spretnosti. Enako velja za **kadrovske standard in normativ** storitve za to vrsto oskrbe, ki pa **se zaradi povečanega obsega na verificiranih varovanih oddelkih, ni spremenil oziroma dodatno strokovno in številčno okrepil, zato ni zagotovljena kakovost strokovne pomoči po predpisanem standardu.** **Z nižanjem teh standardov se povečuje tveganje oziroma ogroženost uporabnikov storitve in tudi osebja na teh oddelkih, pri tem pa tudi verificirani varovani oddelki v domskem varstvu starejših ne izpolnjujejo več pogojev verifikacije.** Socialna inšpekcija je na to, še pred sodno prakso, posebej opozorila Ministrstvo za delo, družino,



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

4. **Tudi v letu 2019 je, glede naloge Skupnosti socialnih zavodov Slovenije po 68. b členu Zakona o socialnem varstvu, ugotovljeno, da do decembra 2019 še vedno ni sprejetega, poenotenega splošnega akta o podrobnejših standardih in normativih storitve oziroma posameznih vrst oskrbe iz vidika zahtevnosti oskrbe. V letu 2008 je navedena skupnost posredovala izvajalcem storitve osnutek predloga podrobnejših standardov storitve institucionalno varstvo starejših, ki je bil pri izvajalcih sprejet kot poenoten interni akt, v obdobju 2015 -2018 pa je bilo ugotovljeno, da ta akt med izvajalci ni več poenoten.** V internih aktih pri izvajalcih imajo nekateri po posameznih vrstah oskrbe ob opravih navedeno tudi pogostost izvajanja opravila za uporabnika, nekateri pa imajo navedena samo opravila, pogostost izvajanja opravil je med izvajalci različno navedena, nekateri pa imajo v tem aktu izdelan točkovni sistem po opravih za uvrstitev upravičencev v vrsto oskrbe.

Prav tako eni izvajalci dosledno upoštevajo pogostost posameznih opravil v okviru standarda posamezne vrste oskrbe iz tega internega akta in preseženo izvedena opravila po dogovoru z uporabnikom zaračunavajo kot dodatne storitve, drugi pa kljub večji pogostosti opravil, slednjih ne zaračunavajo kot dodatne storitve oziroma jih izvajajo brezplačno (prinos obroka hrane v sobo, dodatno čiščenje bivalnega prostora, spremstvo, menjavanje plenjic). Inšpektorici je bilo ustno na sestanku s predstavniki Direktorata za socialne zadeve pri ministrstvu, pristojnem za socialno varstvo, v marcu 2016 pojasnjeno, da je stališče ministrstva, da je ta akt že sprejela Skupnost socialnih zavodov Slovenije po javnem pooblastilu iz 68. b členu Zakona o socialnem varstvu in je zato uradno veljaven splošni podzakonski akt, ki so ga izvajalci dolžni spoštovati, skupnost zavodov pa je dolžna skrbeti za uresničitev navedenega javnega pooblastila.

**V dopisu Skupnosti socialnih zavodov Slovenije z dne 8.3.2017 je bila Socialna inšpekcija seznanjena, da je bil v letu 2008 izdelan le osnutek, da se pravilnik pripravlja in še ni bil sprejet. Veljavnost predpisov določa 154. člen Ustave Republike Slovenije tako, da morajo biti predpisi objavljeni preden začnejo veljati, da veljajo petnajst dni po objavi in da se državni predpisi objavijo v uradnem listu.**

5. **Podrobnejši standardi storitve institucionalno varstvo starejših (vsebinski nabor opravil oskrbe s pogostostjo izvajanja) so osnova za sklenitev dogovora o izvajanju storitve, v katerem je med drugim opredelitev vrste oskrbe in cena storitve, kar je nadalje osnova za zaračunavanje storitve.** Način, kot ga predstavlja sedanja ureditev tega, ki je predhodno naveden, povzroča neenako dostopnost do storitve, neenakost zaračunavanja storitve in predstavlja tudi nelojalno konkurenco med samimi izvajalci te storitve. Na to je bilo ministrstvo opozorjeno v letnem vsebinskem poročilu ugotovitev nadzorov za leto 2014, 2015, 2016 in 2018, v letu 2019 pa tudi s strani Računskega sodišča Republike Slovenije.

6. **Glede kadrovske opremljenosti izvajalcev domskega varstva obstajajo objektivna dejstva, na katera posamezni izvajalci nimajo vpliva (predpisani normativi, predpisi o zaposlovanju, pogajanja z Zavodom za zdravstveno varstvo Slovenije).** Po informacijah Socialne inšpekcije, pridobljenih neposredno od izvajalcev, je Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije v dveh zadnjih pogajanjih precej omejil sredstva za zdravstvene storitve in dejavnosti v domovih za starejše oziroma izvajalcem ne prizna potrebnega števila zdravstvenega kadra, na kar že dve leti opozarja Skupnost socialnih zavodov Slovenije. Ob tem je od leta 2016 dalje na trgu dela še pomanjkanje izobraženega zdravstvenega kadra – bolničar. Na več ponovljenih razpisov se izvajalcem domskega varstva ta kader ne prijavlja. Za potrebe dela zato izvajalci zaposlijo delavce s podobno izobrazbo in jih priučijo ter dodatno izobražujejo ob delu za bolničarje ali pa se na ta delovna mesta zaposlujejo s soglasjem zdravstveni tehniki.

**V letih 2018 in 2019 je bila pri izvajalcih zelo povečana fluktuacija tega kadra zaradi ponovne večje možnosti zaposlovanja v gospodarskem sektorju, vzrok tej fluktuaciji pa so slabši pogoji dela in nizka plača za delo v osnovni in socialni oskrbi. Kadrovski standard storitve institucionalno varstvo je minimalen in izdelan**

za primer vsakodnevne prisotnosti vseh predvidenih kadrov, kar ni skladno s prakso, v kateri so fluktuacije, absentizmi in tudi drugi predpisi na področju dela (pravice delovnih razmerij, pravice varstva in zdravja na delovnem mestu), ki jih odgovorne osebe izvajalca morajo sprotno upoštevati in reševati organizacijo dela.

Kadrovski primanjkljaj je velik zlasti pri socialni oskrbi, ki je vse bolj zahtevnejša zaradi stanja in potreb uporabnikov oziroma spremenjene ciljne skupine uporabnikov v obdobju od nastanka teh standardov in normativov (v zadnjih letih so uporabniki v povprečju starejši, s težjimi zdravstvenimi težavami, potrebujejo več osebne pomoči). Na nujnost povečanega kadrovskega normativa za socialno oskrbo Socialna inšpekcija v letnih poročilih opozarja pristojno ministrstvo od leta 2012 dalje, v tistem letu je Inšpektorat Republike Slovenije za delo namenim tem vsebinam tudi letno problemsko konferenco. Na ta dejstva opozarja pristojna ministrstva tudi Skupnost socialnih zavodov Slovenije.

7. **Socialna inšpekcija v letih 2014-2019 ugotavlja** podobno kot Varuh človekovih pravic Republike Slovenije, **da pri izvajalcih socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših niso v celoti zaščitene pravice uporabnikov storitev, ki koristijo vrsto oskrbe IV in III b – zahtevnejše vrste oskrbe** zaradi hujše obnemoglosti uporabnikov v kognitivnem, telesnem ali psihofizičnem funkcioniranju, **ko sami ne zmorejo več uveljavljati svojih pravic in koristi. Število takšnih uporabnikov domskega varstva se veča.** V praksi domskega varstva starejših se na podlagi obstoječih predpisov, **v zadevah uveljavljanja pravic in koristi upravičencev pojavlja, da ima oseba (upravičenec), katere verodostojnost komuniciranja in izjavljanja volje, je vprašljiva zaradi demence, dva pooblaščenca sočasno, ali pa sočasno začasnega skrbnika, skrbnika za posebni primer in pooblaščenega odvetnika, ki si v zastopanju upravičenca nasprotujejo v postopkih izvajalcev domskega varstva in/ali na centrih za socialno delo, ali pa upravičenec nima nikogar, ki bi ga zastopal.** V zvezi s tem je Socialna inšpekcija sodelovala pri pripravi in izvedbi razširjene problemske konference, ki jo je v novembru 2017 organiziral Aktiv socialnih delavcev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije.
8. Po mnenju Socialne inšpekcije **je 9. člen Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev diskriminatoren do uporabnikov**, ker je v 2. točki opredeljen tako, da eno ciljno skupino predstavljajo upravičenci, starejše osebe od 65 let, ki potrebujejo manj zahtevno vrsto oskrbe, drugo ciljno skupino pa upravičenci s kroničnimi boleznimi v terminalni fazi. Pri tem je za uporabnike iz prve skupine upravičencev predvideno, da se morajo ob nastali potrebi po zahtevnejši vrsti oskrbe (starostna oslabelost, invalidnost, demenca) premestiti k drugemu izvajalcu, ki izvaja storitev v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva, za drugo ciljno skupino iste oblike storitve pa je predvideno, da lahko v oskrbnem domu koristi najzahtevnejše vrste oskrbe. V praksi se uporabniki in njihovi svojci premestitvam iz oskrbnih domov, po mnenju inšpekcije, upravičeno upirajo, ker se storitev izvaja enako strokovno kot v drugih oblikah institucionalnega varstva, pri čemer je tudi bivanje v oskrbnem domu bolj prilagojeno domačemu okolju. Predpis, ki predvideva premestitev iz takšnega okolja zaradi poslabšanja psihofizičnega stanja posameznika tudi ni skladen s strokovnim načelom kakovosti storitve iz vidika, stalnosti, zaupnosti in individualiziranosti obravnave upravičenca.
9. V dosedanjih nadzorih je bilo ugotovljeno, da **se storitev institucionalno varstvo starejših ne razvija v vseh predvidenih oblikah, oziroma so se druge oblike zelo malo uveljavile.** Tako se po podatkih Socialne inšpekcije storitev izvaja v obliki oskrbnega doma samo pri 2 izvajalcih z dovoljenji za delo, v obliki varstva v drugi družini pri 1 izvajalki z dovoljenjem za delo in pri 2 izvajalkah po pogodbi skladno s 3. odstavkom 65. člena Zakona o socialnem varstvu (v letu 2008 je bilo 6 takšnih izvajalcev) ter v obliki dnevnega varstva pri 1 izvajalcu z dovoljenjem za delo in pri posameznih izvajalcih domskega varstva (natančnejše podatke o dnevnem varstvu starejših vodi Skupnost socialnih zavodov Slovenije). Uveljavila se je oblika storitve v oskrbovanih stanovanjih, zaradi ohlapnosti predpisov pa je inšpekcijski nadzor oviran.

Storitev institucionalno varstvo starejših se ne izvaja v obliki stanovanjskih skupin, bivalnih enot in z individualnim paketom storitve. Glede na obseg (96%), je uveljavljena le ena oblika storitve in to je trajno ali kratkotrajno celodnevno domsko varstvo, **kar ni povsem skladno z razvojnimi smernicami nacionalnega programa socialnega varstva ter nacionalnega programa varstva starejših, ki predvidevajo spodbujanje in razvoj drugih oblik storitve.**

10. Od leta 2011 dalje se je uveljavila **oblika storitve v oskrbovanih stanovanjih. Predpisi za to obliko storitve so ohlapni ali pa jih ni, zato je inšpekcijski nadzor oviran.** Zaradi menjavanja lastnikov, stavbne namembnosti in nejasnih evidenc o upravičencih in uporabnikih v takšnih stanovanjih ni možno oceniti kakšna je dejanska kapaciteta oziroma obseg te oblike storitve. **V dosedanjih nadzorih je bilo ugotovljeno, da se storitev v tej obliki različno izvaja tako po pravno formalnih podlagah** (pogodbe med lastniki, upravnikom in izvajalcem oskrbe, pogodbe med lastniki in najemnikom), **različno po obliki osnovne in socialne oskrbe** (institucionalno varstvo, pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, socialni servis v kombinaciji z zdravstvenimi storitvami), **različno po varstvu** (varovanje na daljavo kot storitev socialni servis, telefonska povezava z ICE številko za nujno pomoč po mobilnem telefonu, telefonski klic za medicinsko pomoč, vezan na dežurno medicinsko sestro bližnjega izvajalca domskega varstva, telefonski klic, vezan na recepcijo bližnjega izvajalca domskega varstva, telefonski klic, vezan na center varnostne službe) **in različno po zaračunavanju storitve (paketi storitve, subvencionirana storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, naročanje tržnih storitev ali kombinirane oblike).** Ugotovljeno je bilo, da v predpisih socialnega varstva ni izdelane metodologije za izračun cene za to obliko storitve, kar ni skladno s 101. členom Zakona o socialnem varstvu. Vsak izvajalec ima tudi po svoje izdelan paket z različnimi stopnjami zahtevnosti osnovne in socialne oskrbe oziroma drugačne podrobnejše standarde storitve in merila za stopnjo zahtevnosti oskrbe, kar ni skladno s 4. odstavkom 68. b člena Zakona o socialnem varstvu.

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

11. **V letu 2018 in 2019 je bila v zvezi z oskrbovanimi stanovanji ugotovljena medresorska neusklajenost, ker obstajajo za oskrbovana stanovanja predpisi Ministrstva za okolje in prostor ter Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, ki niso usklajeni oziroma so ohlapni, kot je bilo že predhodno navedeno. Zaradi navedenega so nekateri lastniki oskrbovanih stanovanj prikrajšani v smislu namembnosti zgradb z oskrbovanimi stanovanji in iz vidika obratovanja oskrbovanih stanovanj.**

Ministrstvo za okolje in prostor ima veljavni **Pravilniko minimalnih tehničnih zahtevah za graditev oskrbovanih stanovanj za starejše ter o načinu zagotavljanja pogojev za njihovo obratovanje. V prvotni objavi je vseboval določila o pogojih obratovanja oskrbovanih stanovanj (poglavje V. Dodatni pogoji za obratovanje oskrbovanih stanovanj; člani od 21. do 25.). Kasneje je bilo V. poglavje črtano iz tega pravilnika, ostal pa je veljavni 27. člen, ki določa:** Ne glede na določbe tega pravilnika, ki se nanašajo na tehnične zahteve za graditev, **lahko pridobijo oziroma obdržijo status oskrbovanih stanovanj** po tem pravilniku tista oskrbovana stanovanja, katerih gradnja je na dan uveljavitve tega pravilnika že v teku, **če so dodatni pogoji iz V. poglavja izpolnjeni pred njihovo predajo** in tista, katerih gradnja je na dan uveljavitve tega pravilnika že končana ali že obratujejo kot oskrbovana stanovanja, **če so dodatni pogoji iz V. poglavja tega pravilnika izpolnjeni v roku enega leta od njegove uveljavitve.**«

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ima veljavni **Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialno varstvenih storitev, v katerem ni opredeljenih pogojev za obratovanje oskrbovanih stanovanj oziroma za izvajanje storitve institucionalno varstvo v obliki oskrbovanih stanovanj. V 9. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev je storitev institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih ohlapno**

opredeljena iz vidika standarda varovanja na daljavo, pri tem da je to lahko izvajalec osnovne in socialne oskrbe ali drug izvajalec, če izpolnjuje pogoje za varovanje na daljavo (pogoji in standard pa so ohlapno opredeljeni).

V standardu storitve navedenega člena pravilnika institucionalno varstvo je opredeljeno, da se osnovna in socialna oskrba v teh stanovanjih lahko izvaja tudi z drugo storitvijo - s storitvijo pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, kar pa je vezano na letni načrt obsega te storitve v posameznih občinah in **prezasedenost javne mreže te storitve**, zato so posamezni uporabniki teh stanovanj na to storitev praviloma uvrščeni na čakalno listo in storitve ne prejmejo takrat ko jo potrebujejo.

**Ker je bil črtan tudi 4. odstavek 1. člena Pravilniko minimalnih tehničnih zahtevah za graditev oskrbovanih stanovanj za starejše ter o načinu zagotavljanja pogojev za njihovo obratovanje**, ki je opredelil minimalno število oskrbovanih stanovanj v stavbah ter zagotavljanje pogoja dostopa uporabnikom, **so nekateri investitorji in lastniki stavb, ki so bile grajene kot oskrbovana stanovanja** (na območju Kamnika, Dravograda, Ljubljane, Bleda), **v namensko grajenih stavbah večino etaž, vključno s predvideno namenskimi prostori za uporabnike oskrbovanih stanovanj, prodali ali spremenili namembnost ali oddali drugim lastnikom, ki izvajajo v stavbah gospodarske dejavnosti** (RBMB, gostinske dejavnosti, masaža, ipd.), lastniki oskrbovanih stanovanj, ki so tudi upravičenci do storitve, pa so prepuščeni sami sebi, ker jim **obratovanje oskrbovanih stanovanj ni zagotovljeno, kar je tudi v nasprotju s 5. členom Pravilniko minimalnih tehničnih zahtevah za graditev oskrbovanih stanovanj za starejše ter o načinu zagotavljanja pogojev za njihovo obratovanje.**

V obstoječih predpisih ni opredeljenega lastništva oskrbovanih stanovanj iz vidika javnega ali zasebnega lastništva. **V socialnem varstvu so bila oskrbovana stanovanja izhodiščno mišljena kot javna lastnina (skladi, javni zavodi, ipd.), ki se oddajajo v najem upravičencem do storitve. To izhodišče pa ni nikjer opredeljeno.** V zvezi z ugotovitvijo iz inšpekcijskih pregledov in strokovne pomoči Socialne inšpekcije posameznikom v obdobju 2017-2019, da **so obstoječa oskrbovana stanovanja, tako v javni, kot v zasebni lasti**, je bilo ugotovljeno, da je bila v letu 2012 med informativnimi opisi socialno varstvenih storitev **na spletnih straneh Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, med opisom oskrbovanih stanovanj** ([www.mdds.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/izvajalci/oskrbovana\\_stanovanja](http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci/oskrbovana_stanovanja)), **tudi navedba, da so oskrbovana stanovanja lahko lastniška ali najemna.** Ta navedba je **napeljevala tudi na zasebno lastništvo**, zato so investitorji in graditelji objektov z oskrbovanimi stanovanji, slednje tržili tudi za nakup s strani zasebnikov in mnogi so jih na ta način tudi kupili, največkrat v času pred ali v času gradnje stavbnega objekta. Pristojno ministrstvo na to prakso ni bilo pozorno.

**Izhodiščna opredelitev, da oskrbovana stanovanja ne morejo biti v zasebni lasti temelji na dejstvu, da je osebna lastnina pravica po Ustavi Republike Slovenije in da je v tem primeru ta pravica zaščiteni tudi s predpisi o nepremičninski lastnini posameznika in se je ne da pogojevati z drugimi predpisi. Zato zasebni lastniki s svojo etažno lastnino-oskrbovanim stanovanjem lahko razpolagajo povsem samostojno in po lastnih odločitvah oziroma niso dolžni spoštovati predpisov storitve institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih.**

**V nobenem obstoječem predpisu ni opredeljenih pogojev za ohranitev ali izgubo statusa oskrbovanih stanovanj, ne glede na javno ali zasebno lastništvo** (sprememba namembnosti, stečaj, oddajanje osebam, ki niso upravičenci do storitve, daritev, dedovanje).

Pri nobenem od navedenih ministrstev **ne obstaja evidenca oskrbovanih stanovanj iz vidika javnega in zasebnega lastništva s podatki o oskrbnikih-upravniki, upravičencih do storitve po predpisih socialnega varstva in izvajalci storitve.**

Zaradi navedenega **ni možno v celoti izvajati inšpekcijskega nadzora nad izvajanjem storitve institucionalno varstvo v lastniških oskrbovanih stanovanjih oziroma se nadzor lahko izvaja le pri izvajalcih storitve v okviru institucionalnega varstva starejših pri javnih socialno varstvenih zavodih na podlagi informacij, pridobljenih iz drugih nadzorov Socialne inšpekcije.**

12. V predpisih socialnega varstva še vedno **ni jasno opredeljeno kdo je plačnik dela za bivalni nadstandard in za dodatne storitve domskega varstva, ki jih koristi**

**uporabnik storitve, ki je upravičen do oprostitve plačila storitve in storitev (do)plačujejo drugi zavezanci.** Nekateri izvajalci s plačilom dodatnih storitev v celoti obremenijo druge zavezance (svojci, občina), na to pa ti zavezanci ugovarjajo. Ni jasno opredeljeno ali se stroški dodatnih storitev porazdelijo procentualno po deležih iz odločbe centra za socialno delo o oprostitvi plačila storitve in katere dodatne storitve so obvezni (do)plačati vsi zavezanci, vključno z uporabnikom oziroma samo drugi zavezanci.

Pri tem **se pojavlja predvsem problem plačila storitve, kjer je večinski (do)plačnik občina ali svojec, ki je sam v težji finančni situaciji, uporabnik pa koristi storitev nadstandardnega bivanja in /ali z dodatnimi storitvami oskrbe, ki jih koristi izključno na podlagi želje** in ne iz objektivnih vzrokov in/ali z dodatnimi tržnimi storitvami izvajalca (dodatno kopanje s pomočjo osebja, prinos obroka hrane v sobo, storitve frizerja, pedikerja, maserja) in kjer uporabnik odklanja premestitev v nižji bivalni standard (v manjšo kvadraturu enoposteljne sobe brez priključkov, ki predstavljajo nadstandard, enak bivalni standard v javnem zavodu, pri katerem je cena storitve nižja) in se noče odreči dodatnim in tržnim storitvam.

V takšnih primerih **občine in svojci odklanjajo plačilo svojih deležev plačila**, za katere so zavezani po odločbi ali z dodatno izstavljenimi računi v primeru zaračunavanja mesečnih dodatnih in tržnih storitev. S tem je bilo ministrstvo seznanjeno v dopisu inšpekcije št. 0920-184/2015 z dne 25.2.2015. Socialna inšpekcija ni prejela odgovora.

13. **V povezavi z zavezanostjo k plačilu storitve institucionalno varstvo starejših ter koriščenjem nadstandardne oblike te storitve**, je v obrazložitvi Odločbe Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti št. 12302-110/2013/10 z dne 13.2.2015 med drugim navedeno:».....(da)... **ima vsakdo prosto pravico izbire socialno varstvene storitve, kar izhaja iz 4. člena Zakona o socialnem varstvu, ki določa, da se pravice do storitev uveljavljajo po načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik za vse upravičence pod pogoji, ki jih določa zakon.** Navedeno pomeni, da lahko vsakdo, ki potrebuje določeno storitev (npr. institucionalno varstvo) sam izbere katerikoli zavod, ki je vključen v mrežo javne službe, če za to izpolnjuje zakonske pogoje.« S tem je bil kot neutemeljen zavržen ugovor zavezanca za plačilo storitve, da se uporabnik ne premesti k cenovno ugodnejšemu izvajalcu storitve. **Socialna inšpekcija, v zvezi s tem tolmačenjem predpisa o pravici do enake dostopnosti do storitev, meni, da lahko takšno tolmačenje te pravice velja le v primeru, da bi imela storitev pri vseh izvajalcih enako ceno osnovnega standarda storitve**, kar je v primeru institucionalnega varstva starejših, dvoposteljna soba s souporabo sanitarij in na to navezana zahtevnostna stopnja vrste oskrbe. Ta osnovni standard storitve izvajajo vsi izvajalci, izjema je le nekaj koncesionarjev, ki izvajajo storitev z bivalnim nadstandardom.
14. Nadalje v zvezi s pravico izbora do nadstandardne storitve v povezavi z zavezanostjo k plačilu storitve, Socialna inšpekcija meni, da **se na eni strani, v postopku sprejema (izhodiščno), ta pravica do izbire izvajalca storitve veže tudi na želje upravičencev** (bližina domačega okolja, ustreči sorodnikom, da imajo lažji dostop za obiske, želja biti v določenem geografskem okolju, sobivati v domskem varstvu s sorodniki, prijatelji, ipd.), kar je upoštevano v postopku sprejema, **na drugi strani pa se veže tudi na obveznost uporabnika ali njegovega zakonitega zastopnika** iz 5. odstavka 12. člena Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Uradni list RS, št. 38/04, 23/06, 42/07 in 4/14-neuradno prečiščeno besedilo), po katerem upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik **iz podpisane izjave o plačilu storitve** v prilogi k prošnji za uveljavitev pravice do institucionalnega varstva, v kateri navede v kakšnem obsegu bo sam plačeval storitev, prav tako takšno izjavo poda drugi zavezanec v primeru dogovora z uporabnikom ali zavezujoče obveznosti po sodnem aktu za skrb oziroma plačilo storitve. Upravičenec sklene z izvajalcem obvezo plačila **s podpisom dogovora o izvajanju storitve, pri čemer je pred podpisom tega dogovora seznanjen s ceno in predvidenimi mesečnimi stroški storitve.**
15. **V zvezi s pravico do izbora nadstandardne storitve v povezavi z zavezanostjo do plačila takšne storitve je v 18. členu Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva opredeljeno, da pri ugotavljanju**

**upravičenosti in pogojev za uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva in pri odločanju za sprejem ni dopustno upoštevati ali so uporabnik in njegovi svojci zmožni plačevati ali (do)plačevati storitev, kar po mnenju inšpekcije velja v primeru nujnih namestitev in le v postopku sprejema v domsko varstvo in le za osnovni standard storitve, kot je bil že predhodno naveden.**

V primeru nujne namestitve, zaradi objektivnih okoliščin v nadstandardno obliko domskega varstva, pri čemer je že iz spremne dokumentacije razvidno, da upravičenec nima dovolj finančnih sredstev za pokrivanje stroškov storitve, lahko velja takšna namestitev za začasno nujno namestitev, ker **se v praksi dogaja, da v primeru, ko takšna namestitev traja dalj časa in uporabnik ne zmore plačevati storitve, nastane huda socialna stiska, tako pri uporabniku, kot tudi pri zavezancih po Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (sorodniki in/ali občina).**

Takšno stanje pripelje katerega od sorodnikov, zavezanca za plačilo, na rob ali čez rob revščine (pogosto so zavezanci tudi sami že upokojenci s povprečno ali nižjo pokojnino ali ima zavezanec družino z več šoloobveznimi otroki ali je v družini sorodnika-zavezanca, samo en član ali nihče zaposlen), povzroča težave občinam, ki nimajo predvidenih dovolj sredstev za ta namen v občinskem letnem proračunu, povzroča nepotrebne konflikte med sorodstvom ali znotraj družine in s tem slabljenje socialne mreže uporabnika, povzroča dodatne uradne postopke za vedno znova uveljavljanje oprostitev plačila storitve, s tem povezane pritožne postopke ter gospodarsko škodo izvajalcu storitve zaradi neplačanih računov za izvedeno storitev. Inšpekcija v zvezi s tem meni, da zoper doplačilo nadstandardne storitve upravičeno ugovarjajo sorodniki in občine, ki jih v takih primerih k doplačilu zavezujejo predpisi, družinski in občinski proračuni pa ne zdržijo takšnega, pogosto nepredvidenega stroška. Predpisi bi lahko z upoštevanjem različnih situacij omogočili drugačno reševanje takšnih situacij, če že na drugi strani omogočajo različne cene te storitve pri izvajalcih.

16. Socialna inšpekcija od leta 2005 dalje ugotavlja **cenovno neenako dostopnost storitve glede na izvajalce storitve institucionalno varstvo starejših v javni mreži**, ker so, po odločitvi Vlade Republike Slovenije v prvih letih podeljevanja teh koncesij, v izračunu cene **pri koncesionarjih dovoljeno vključeni tudi elementi stroškov investicij oziroma kreditov izvajalca (do 7%)**, ostali višji del cene pa se nanaša na dodatke k ceni na podlagi zagotavljanja bivalnega nadstandarda storitve po 35. členu členu Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev.

Večina koncesionarjev po letu 2015 zagotavlja bivalni standard po predpisu (enoposteljne in dvoposteljne sobe) in tudi v normativnih tehnično-prostorskih pogojih, pri tem, da je bilo **nekaj novih domov s strani koncesionarjev zgrajenih izključno v nadstandardni obliki** (večje sobe in skupni prostori, nadstandardna oprema), zaradi česar se ceni, poleg dovoljenih 7%, zaračunavajo še dodatki za nadstandard lahko tudi do 20% cene (na primer: dodatnih 10% za lastno kopalnico+5% za balkon+5% za večjo sobo ali 5% za lastne sanitarije+5% za dodatno opremo+5% za balkon +5% za večjo sobo in podobne kombinacije).

**To pomeni, da uporabniki koncesionarjem plačujejo mesečno poleg cene storitve tudi strošek njihovih investicij in bivalni nadstandard (lahko več kot do 20% višjo ceno za isto storitev), pogosto ne po lastni izbiri iz vidika plačljive zmožnosti, ker v zadnjih štirih letih, zaradi prezasedenosti nastanitvenih kapacitet, ni možnosti izbire (cenejših ali krajevno bližjih) izvajalcev storitve, takrat ko je namestitev upravičenca v domsko varstvo nujna. To je po mnenju Socialne inšpekcije iz vidika socialne situacije uporabnikov in izvajalcev etično sporno in je diskriminatorno iz vidika cenovne dostopnosti storitve. Zaradi navedenega se predvsem v zadnjih štirih letih, s strani uporabnikov, ki storitev koristijo pri koncesionarjih z nadstandardnimi bivalnimi pogoji, vršijo pritiski na javne socialno varstvene zavode za premestitve.**

17. **V zvezi z (do)plačevanjem storitve po zavezancih** na podlagi odločbe centra za socialno delo o oprostitvi plačila storitve po Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev je bilo ugotovljeno, da **nastajajo časovni zamiki oziroma izpad plačila storitve v primeru spremembe vrste oskrbe iz manj zahtevne v bolj zahtevno ali v primeru začasnega povečanega obsega storitve.** Ob zaključku

meseca se preveri opravljanje storitve pri posameznih uporabnikih in v primeru, da je bil pri uporabniku opravljen večji obseg storitve in se zviša zahtevnost vrste oskrbe, se sklene z uporabnikom dodatek k dogovoru, slednji se posreduje pristojnemu centru za socialno delo, da na osnovi tega ponovno odloči o oprostitvi plačila, kar pa se po sedaj veljavni zakonodaji določi šele s prvim dnevom naslednjega meseca, zaradi česar plačilo izpade en mesec izvajanja storitve, kljub podpisanemu dogovoru za zahtevnejšo vrsto oskrbe. V praksi to pomeni, da se izvaja zahtevnejša vrsta oskrbe en mesec po ceni predhodno manj zahtevne vrste oskrbe, ker izvajalci zaradi navedenega nimajo pravne podlage, da za tisti mesec zaračunajo storitev skladno z podpisanim dogovorom.

18. V inšpekcijskih pregledih v letih 2016-2019 so izvajalci storitve institucionalno varstvo starejših v javni mreži, centri za socialno delo in tudi izvajalci, ki so storitev izvajali brez ustreznih pravnih podlag, navajali, da **svojci starejših oseb, slednje, namesto v domove starejših v bližnjem okolju, nameščajo k posameznikom v neposredni soseščini ali k družinam in k izvajalcem podobnih dejavnosti na Hrvaškem in na Madžarskem. Strokovne službe za takšne namestitve zvedo slučajno** od drugih oseb ali od drugih organov in institucij (inšpekcijske službe, bolnišnice, sodišča) kadar pride do konfliktnih situacij ali hujše oškodovanosti oseb, nameščenih na tak način. **Pogosto so tako nameščene s strani svojcev hudo bolne ali dementne osebe. Svojci svoja ravnanja utemeljujejo s tem, da sami ne zmorejo in ne znajo skrbeti za takšnega svojca, da so izvajalci javne mreže predragi in da so že podali prošnje za sprejem, pa so namestitve v javni mreži zasedene.** Pri tem so svojci v letu 2016-2019 izražali tudi nezadovoljstvo in nezaupanje do uveljavljanja pravice do varstvenega dodatka in do uveljavljanja pravice do oprostitve plačila socialno varstvenih storitev zaradi njihovega slabega finančnega in premoženjskega stanja v povezavi s pravico občine do zaznambe na nepremičnini v Zemljiški knjigi v primeru, da občina prevzame del plačila storitve in zaradi naknadnega terjanja obveznosti upravičencev do povrnitve teh sredstev.

#### POSEBNO INSTITUCIONALNO VARSTVO ODRASLIH OSEB

1. V obdobju 2016-2019 **so se** pri izvajanju storitve posebno institucionalno varstvo odraslih oseb **stopnjevale nepravilnosti in težave v verificiranih varovanih oddelkih**, ker so sodišča s sklepi nameščala upravičence na te varovane oddelke, ne glede na to, da so izvajalci sodiščem poročali, da ne razpolagajo s prostimi kapacitetami (Dom na Krasu, Dom Lukavci, Socialno varstveni zavod Hrastovec, Dom Nine Pokorn Grmovje). **Zaradi vztrajanja sodišč pri takšnem nameščanju upravičencev (stališče Vrhovnega sodišča Republike Slovenije št. Su 448/2016), so bili izvajalci primorani zniževati bivalni standard uporabnikom in večati obseg storitve pri enakem številu zaposlenih, zaradi česar so kršeni predpisi bivalnega in kadrovskega standarda storitve za vse uporabnike na teh varovanih oddelkih.** Ob tem so sodišča s sklepi nameščala na varovane oddelke teh izvajalcev pogosto **osebe, ki glede na zdravstveno stanje in psihosocialne potrebe, potrebujejo zahtevnejšo strokovno obravnavo, kot je predpisana za to obliko socialno varstvene storitve** (potreba po več kadra, drugačna usposobljenost za obravnavo takšnih uporabnikov), **o čemer so izvajalci sodišča sprotno seznanjali**, vendar njihova pojasnila niso bila upoštevana. **Zaradi teže potreb, slabše kadrovske opremljenosti varovanih oddelkov in prenatrpanosti oddelkov, storitev več ne dosega svojih namenov in ciljev ter predstavlja višjo stopnjo tveganja oziroma ogrožujoče okolje, tako za uporabnike, kot za osebje.** Takšne obojestranske stiske in kršenje predpisov storitve izstopajo pri vseh izvajalcih posebnega domskega varstva z verificiranimi varovanimi oddelki, s čimer je razvrednotena tudi sama verifikacija teh oddelkov.

Izvajalci so po dogovoru o vsaki novi takšni namestitvi sprotno seznanjali Socialno inšpekcijo. Ravnanja izvajalcev v tej zadevi so vpeta med obstoječe predpise in izvršljive sodne odredbe, ki so si s posledicami nasprotni, zato zadeva presega pristojnosti izvajalcev in sega na sistemski nivo, kar pomeni, da je inšpekcijski nadzor z izrekanjem ukrepov v teh zadevah nesmiseln in je edini možni odziv opozarjanje pristojnega ministrstva. Ministrstvo je bilo na to večkrat opozorjeno iz strani več organov, med njimi tudi od Socialne inšpekcije, organizirana je bila delovna skupina, ki je zavzela do tega stališča in sklepe, sklepi pa v letu 2017 in v letu 2018 niso bili realizirani.

2. **Verificirani varovani oddelki v posebnih zavodih, v letu 2017 in 2019, ne izpolnjujejo več pogojev verifikacije in resno ogrožajo uporabnike in osebje, kakovost storitve pa je na teh oddelkih okrnjena, ker se mora osebja s svojim delom osredotočati na preprečevanju nasilja, incidentov in nemira uporabnikov ter na zaščito uporabnikov in osebja, sama socialna oskrba pa je iz strokovnega vidika okrnjena. Zaradi trpanja upravičencev na te oddelke po sklepih sodišč, so že dve leti kršene določbe Pravilnika o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije. Prav tako nimajo več materialne veljave sklepi Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti o verifikacijah varovanih oddelkov pri izvajalcih posebnega institucionalnega varstva, ker so bili izdani v povsem drugačni situaciji teh oddelkov oziroma ker so obstoječi pogoji teh oddelkov v letu 2017 in 2018 povsem drugačni, tako po obsegu storitve, po prostorskih pogojih in po kadrovskih pogojih, kot so bili v postopku verifikacije. **S tem pa tudi ni verodostojen seznam izvajalcev posebnega institucionalnega varstva z verificiranimi varovanimi oddelki, ki ga je ministrstvo posredovalo pravosodju.****
3. **Prostorska stiska oziroma pomanjkanje namestitvenih mest v posebnem institucionalnem varstvu odraslih oseb** ne obstaja samo v verificiranih varovanih oddelkih, temveč velja **tudi za vse ostale namestitvene kapacitete upravičencev** do posebnega institucionalnega varstva odraslih in za obe ciljni skupini upravičencev (odrasli z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju ter odrasli s posebnimi potrebami po 21. Letu starosti). **Čakalne dobe za sprejem v klasično domsko varstvo ali v bivalne enote so od pol leta do dveh let.**
4. Socialna inšpekcija je na pomanjkanje namestitvenih mest za posebno institucionalno varstvo odraslih opozarjalo pristojno ministrstvo v letnih vsebinskih poročilih in na sestankih od leta 2008 dalje. **Po letu 2015 so se kapacitete širile predvsem z ustanavljanjem bivalnih enot in stanovanjskih skupin** pod okriljem deinstitucionalizacije, **pri čemer pa niso bila povsem upoštevana strokovna načela in razvojni vidik, izhajajoči iz obstoječe prakse.** V bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah se uporabniki starajo in z leti potrebujejo klasično obliko domskega varstva, te pravice pa ne morejo uveljaviti zaradi prezasedenosti kapacitet posebnega domskega varstva. Prav tako je bilo v nadzorih ugotovljeno, da so posamezni uporabniki nameščeni v bivalno enoto ali stanovanjsko skupino, ki niso dovolj samostojni za vsakdanja opravila ali pa potrebujejo 24 urno zdravstveno oskrbo in zahtevnejšo osebno pomoč, kadrovski standard za bivalne enote in stanovanjske skupine pa teh potreb ne pokriva. **Potrebe po bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah se glede na število upravičencev večajo, prav tako pa se večja tudi potreba po storitvi posebno institucionalno varstvo v obliki klasičnega domskega varstva.**
5. Zaradi prezasedenosti namestitvenih kapacitet storitve posebno institucionalno varstvo so na primer centri za usposabljanje, delo in varstvo prisiljeni širiti kapacitete posebnega domskega varstva za svoje uporabnike, ker jih po zaključenem izobraževanju in usposabljanju ni možno nikamor drugam namestiti. **Zaradi tega mnogi upravičenci ostanejo pri istem izvajalcu od začetka izobraževanja do smrti, kar ni povsem skladno z načeli integracije in deinstitucionalizacije iz nacionalnih programov socialnega varstva.**
6. V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da **se med uporabniki posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb v posebnih socialno varstvenih zavodih in v nastanitvenih objektih varstveno delovnih centrov ter centrov za usposabljanje delo in varstvo, večja število mlajših oseb z naknadnimi poškodbami glave, ki bi morali imeti zagotovljeno drugačno specializirano obliko pomoči z nastanitvijo, za katero se tudi ni širil obseg storitve v javni mreži** (obstajata samo dva koncesionarja z majhnim dovoljenim obsegom storitve). **Ta skupina upravičencev je zato prisiljena koristiti storitev posebno domsko varstvo odraslih oseb ali domsko varstvo starejših, kar ni**



**povsem ustreznega oblika pomoči**, kar ni skladno z načeli nacionalnih programov socialnega varstva.

7. Socialna inšpekcija je v inšpekcijskih nadzorih v letih 2017-2018, v **zadevi izvajanja storitve posebno institucionalno varstvo odraslih oseb, ugotovila številne nepravilnosti, ki izhajajo iz sistemskih nedorečenosti oziroma predpisov, zaradi česar ni možno izvajati inšpekcijskih nadzorov iz vidika zaščite pravice upravičencev in uporabnikov**. Socialna inšpekcija je sprotno večkrat opozorila Direktorat za socialne zadeve o ugotovitvah nadzorov in posredovala v vednost inšpekcijske zapisnike opravljenih inšpekcijskih pregledov pri izvajalcih posebnih socialno varstvenih zavodih in varstveno delovnih centrih, ki to storitev izvajajo po zakonski podlagi. V letu 2018 so bile iz inšpekcijskih pregledov **pri koncesionarjih te storitve ugotovljene enake nepravilnosti, kot pri javnih socialno varstvenih zavodih**. Nepravilnosti **se nanašajo na ceno storitve v bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah, na zaračunavanje storitve, ki je vezano na kategorijo motenj v duševnem in telesnem razvoju in ne na vrsto oskrbe oziroma na zahtevnost varstva in oskrbe glede na potrebe uporabnika, na stanje varovanih oddelkov posebnega institucionalnega varstva, vezano na verifikacijo in na izvajanje te storitve v oskrbovanih stanovanjih** (ki jih izvajalci imenujejo stanovanjska skupina), kar se ne izvaja skladno z obstoječimi predpisi za to storitev.
8. **Izvajanje storitve posebno institucionalno varstvo za odrasle osebe s posebnimi potrebami v oskrbovanih stanovanjih – izvajalci to obliko storitve imenujejo stanovanjska skupina**, ker seštejejo posamezna stanovanja in garsonjere do normativa obsega storitve 4 – 6 uporabnikov in storitev izvajajo na način kot za stanovanjsko skupino. Storitve zaračunavajo po ceni stanovanjske skupine, v višini 60 - 68 evrov na dan, pri čemer gre za odrasle osebe, z lažjimi oblikami motenj v duševnem in telesnem razvoju, ki živijo povsem samostojno, dnevno obiskujejo varstveno delovni center v programu zaposlitve pod posebnimi pogoji in potrebujejo le občasno pomoč pri čiščenju stanovanja ali pri prehranjevanju. Bivalni prostori so prilagojeni uporabnikom in izpolnjujejo vse pogoje oskrbovanih stanovanj, razen varovanja na daljavo, za kar imajo sicer nekateri izvajalci vzpostavljeno telefonsko povezavo uporabnika z vodjo storitve v popoldanskem času in z možno telefonsko povezavo z dežurnim nočnim delavcem. Strokovni delavci, bi v oskrbovanih stanovanjih lahko opravljali storitev vodenja tudi v obliki storitve pomoč družini na domu kot mobilna pomoč (2. točka 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev) oziroma se storitev lahko izvaja v posameznih opravilih varstva, vodenja in oskrbe po dogovoru z uporabnikom o posebnem institucionalnem varstvu odraslih oseb v obliki oskrbovanega stanovanja. V inšpekcijskih pregledih **ugotovljeno izvajanje storitve ni skladno niti z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev v delu opredelitev izvajanja posebnega institucionalnega varstva v obliki bivalnih in stanovanjskih skupin, niti ni v skladno z 9. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev v delu izvajanja storitve v obliki oskrbovanih stanovanj in ni v skladu z 2. točko 6. člena tega pravilnika, ki opredeljuje pomoč družini na domu kot mobilna pomoč**.
9. **Cena storitve posebno institucionalno varstvo odraslih v bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah je dvakrat do trikrat višja od cene te storitve v obliki domskega varstva, kar ni sprejemljivo iz vidika zahtevnosti oskrbe in strokovne pomoči s strani kadrov**. V stanovanjskih skupinah in bivalnih enotah bivajo uporabniki z lažjimi oblikami motenj v duševnem in telesnem razvoju, z boljšim telesnim zdravjem in so bolj dojemljivi in vodljivi za samostojno življenje ter so dnevno vključeni v dejavnosti varstveno delovnih centrov in se institucionalno varstvo izvaja v 16-urni obliki, izjemoma v 24 urni obliki. V bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah je manj osebja (pogosto ni potrebno nočno varovanje), pogosto tudi ni najemnega razmerja prostorov. Zato cena storitve v teh oblikah storitve ni upravičljiva iz vidika primerljivosti cene te storitve za obliko klasičnega domskega varstva, kjer se storitev izvaja za osebe z najtežjimi motnjami v duševnem in telesnem razvoju in je oskrba najzahtevnejša, v 50% do 100% kot 24-urna oblika, z več osebja in z več potrebnega strokovnega dela.

10. Glede bivalnega standarda imajo uporabniki iz iste skupine upravičencev posebnega varstva, pri različnih izvajalcih neenak položaj pri zaračunavanju storitve: v javnih posebnih socialno varstvenih zavodih je cena za bivalno enoto glede na bivalni standard (eno ali dvoposteljne sobe) enaka ceni klasičnega domskega varstva v enakem bivalnem standardu, v varstveno delovnih centrih ter v centrih za usposabljanje, delo in varstvo pa so cene bivalne enote od 25-50% dražje, kot isti bivalni standard v klasičnem domskem varstvu pri istem izvajalcu. Tak način zaračunavanja storitve je diskriminatoren znotraj iste ciljne skupine upravičencev in hkrati ne predstavlja zaščite pravic in koristi tistim uporabnikom, ki so na ta način prisiljeni v večji meri prispevati iz lastnih sredstev oziroma premoženja za enak standard storitve. V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da **ni, niti strokovnih, niti formalnih, niti prostorsko tako velikih razlik med bivalnimi skupinami in stanovanjskimi skupinami različnih izvajalcev posebnega institucionalnega varstva odraslih, da bi bila ta razlika lahko utemeljena.**
11. Storitev se ne zaračunava skladno s 4. točko 34. člena Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, ker izvajalci nimajo izdelanih podrobnejših standardov storitve, niti po skupinah upravičenosti (kategorijah prizadetosti upravičencev), niti znotraj posamezne skupine upravičenosti (posameznih kategorij prizadetosti). Cena se veže le na obliko storitve (domsko varstvo, bivalna enota, stanovanjska skupina) in na bivalni standard (enoposteljna, dvoposteljna, večposteljna soba), v manjši meri je pri izvajalcih v cenikih navedena cena tudi glede na časovni obseg (16 urno in 24 urno varstvo in oskrba). Cenik tudi ni javno dostopen pri vseh izvajalcih storitve.
12. Izvajalci te storitve imajo za skupine upravičencev (po kategorijah prizadetosti-skupina upravičencev iz 8.b člena pod C točko Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev) **sicer v praksi že izdelan osnutek kriterijev oskrbe oziroma zametke podrobnejših standardov storitve, kar bi sicer morala izdelati in sprejeti Skupnost socialnih zavodov Slovenije po pooblastilu iz 68. b člena Zakona o socialnem varstvu. Ker se to ni zgodilo, se dejanske potrebe uporabnikov po vodenju, varstvu in oskrbi na individualni ravni uporabnika ne upoštevajo in je cena storitve formalno vezana le na kategorijo prizadetosti oziroma na spremembe teh kategorij pri posameznem uporabniku (kar niso nujno dejanske potrebe uporabnika-na primer: enaka oskrba in cena storitve je za uporabnike v kategoriji kombiniranih motenj, kamor so uvrščeni uporabniki z Downovim sindromom in demenco, starostno oslabele osebe z zmerno ali težjo motnjo ter uporabniki s kombiniranimi senzoričnimi in motoričnimi motnjami in različnimi duševnimi motnjami od rojstva-že te tri skupine upravičencev imajo povsem različne potrebe in rabijo različne pristope in oblike pomoči). Potrebe uporabnikov iz vidika zahtevnosti oskrbe oziroma potrebe po vodenju, varstvu in oskrbi na individualni ravni se pri izvajalcih storitve preverjajo le po individualnih načrtih obravnave in še to pretežno iz vidika vodenja. V primeru splošnega poslabšanja stanja uporabnika in s tem povečanimi potrebami po pomoči iz oskrbe oziroma s potrebo po večji zahtevnosti oskrbe, izvajalec s tem seznanji komisijo pristojnega organa s predlogom za prekategorizacijo upravičenca v kategorijo težje stopnje prizadetosti.** Zato se uporabniki storitve pogosto neupravičeno prehitro prekategorizirajo v težjo stopnjo prizadetosti. Del predpisov socialnega varstva dovoljuje takšno ravnanje, ni pa tak način izvajanja storitve **skladen s 24. členom Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, ni skladen z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev in ni skladen s 4. točko 34. člena Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev.**
13. Ker znotraj kategorij upravičenosti (stopnje prizadetosti zaradi motenj v duševnem in telesnem razvoju) niso jasni podrobnejši standardi oskrbe oziroma zahtevnost oskrbe, tudi pisni dogovori o izvajanju storitve niso sklenjeni skladno z 92. členom Zakona o socialnem varstvu, ker v dogovoru ni opredeljena vrsta oskrbe po zahtevnosti, temu ustrezna cena storitve in bivalni standard s skupnim zneskom mesečnih stroškov, temveč je namesto tega naveden opis standarda storitve iz 8.

člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (opis varstva, vodenja ter osnovne in socialne oskrbe, pri nekaterih izvajalcih tudi navedbe za storitev varstva, vodenja in zaposlitve pod posebnimi pogoji ter navedbe za ostale dejavnosti izvajalca) **ter pavšalna cena ali pa cena ni navedena. Zaradi takšnega sklepanja dogovorov, v inšpekcijskem nadzoru ni možno preverjati upravičenosti izstavljenih računov uporabnikom in ni možno slediti izvajanju storitve za uporabnika po evidenci opravljanja vodenja, varstva in oskrbe.**

14. **Zaradi neopredeljenih podrobnejših standardov oskrbe oziroma zahtevnosti oskrbe v posebnem institucionalnem varstvu, tudi niso opredeljene dodatne storitve osnovne in socialne oskrbe (prinos hrane v sobo, dodatno kopanje s pomočjo osebja, dodatno čiščenje, ipd), se pa po navedbah osebja izvajajo, kar ni skladno z 2. odstavkom 28. člena Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev.**
15. **Ker znotraj kategorij upravičenosti niso jasni podrobnejši standardi oskrbe oziroma zahtevnost oskrbe, tudi inšpekcijski nadzor na podlagi prejetih pobud za nadzor ni možen.** Primer: v pobudi za inšpekcijski nadzor navedeni očitki: » Že dolgo me niso skopali, ker pravijo, da jih ni dovolj«; » Čistilke več tednov nisem videla pri meni«. Ni znano kolikokrat je uporabnik posebnega varstva odraslih oseb, glede na kategorijo upravičenosti do storitve (zmerna, težja, težka in kombinirana prizadetost) ter znotraj teh kategorij, upravičen do kopanja s pomočjo osebja, kolikokrat se čisti njegova soba, ali se mu hrana prinaša v sobo, ipd.. V zvezi s tem je povzetek navedb osebja pri različnih izvajalcih: delamo za vse uporabnike enako, vsak ve kaj mora delati, delamo kot nam ob prihodu reče vodja, delamo po urniku delovnih nalog in sproti še dodatno če je kaj treba za uporabnike.
16. **V nadzorih pri izvajalcih posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb s posebnimi potrebami je ugotovljena neskladnost med standardom storitve za posebne oblike storitve in uporabniki iz vidika upravičenosti do storitve.** Pri večini izvajalcev je bilo namreč ugotovljeno, da **so v stanovanjskih skupinah in bivalnih enotah nastanjeni upravičenci iz kategorij upravičenosti** (kombinirane razvojne motnje-C4 ter osebe s senzorno in/ali motorično oviranostjo in nezmožnostjo za samostojno življenje-C5), ki narekujejo zahtevnejšo oskrbo ter večje varovanje in vodenje. **V bivalnih enotah varstveno delovnih centrov je več kot 50% upravičencev s posebnimi potrebami starejših od 40 let (razpon 45-80 let), večina s kombiniranimi motnjami, nekaj tudi že z demenco in starostnimi spremembami, zaradi zasedenosti kapacitet domskega varstva, pa premestitve niso možne. Stanovanjske skupine in bivalne enote so po predpisih socialnega varstva predvidene za upravičence z manj zahtevnejšo oskrbo in z večjo samostojnostjo pri vsakdanjih življenjskih opravilih (C1, C2, C3), zato se storitev ne izvaja povsem skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.**
17. **Zaradi kombiniranih težav in psihosocialnih potreb uporabnikov, nastanjenih v bivalnih enotah varstveno delovnih centrov, ki izkazujejo upravičenost do storitve v obliki klasičnega posebnega domskega varstva, koristijo pa 16 urno posebno institucionalno varstvo, se slednja izvaja pri teh izvajalcih tudi v obliki dnevnega varstva odraslih pod okriljem druge storitve – storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji. Po navedbah izvajalcev te storitve se izvaja vse manjši delež zaposlitve pod posebnimi pogoji zaradi nezmožnosti uporabnikov (veliko uporabnikov ima približno le 30% zmožnostjo zaposlitve pod posebnimi pogoji, to je do 2 uri na dan ali so nezmožni sodelovati pri tem).** Posebno institucionalno varstvo odraslih s posebnimi potrebami se izvaja v obliki dnevnega varstva tako, da se zaposlitev pod posebnimi pogoji nadomesti z delavno (okupacijsko) terapijo ali samo z varstvom (uporabnik je v prostoru izvajanja zaposlitev pod posebnimi pogoji le prisoten). **Zato se storitev ne izvaja povsem skladno z 8. in 10. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.**
18. **Koncesionarji za izvajanje storitve posebno institucionalno varstvo odraslih, v pogodbah s koncendentom, nimajo določila o možnem povečanem obsegu storitve za 5% ali 10%, kot je to v koncesijskih pogodbah za izvajanje storitve institucionalno**

**varstvo starejših. Večanje obsega storitve oziroma namestitvenih kapacitet za to storitev ni možna, ker ni razpisov za podelitev koncesije, ker v pogodbah ni navedene možnosti, pa tudi ni možna širitev v navedenem minimalnem obsegu, čeprav imajo nekateri koncesionarji prostorske možnosti za povečan obseg storitve.**

19. **Kadrovski normativ za varstveno delovne centre** je enak, kot je bil opredeljen za obdobje do leta 2005, ko je bilo delo teh izvajalcev naravnano na ciljno skupino, lažje, zmerno, in težje prizadetih oseb, v zadnjih petih letih pa se je ciljna skupina bistveno spremenila, tako **iz vidika zahtevnosti oskrbe v posebnem institucionalnem varstvu odraslih oseb s posebnimi potrebami, kot tudi zahtevnosti izvajanja storitve vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji**, ker obe storitvi koristi ciljna skupina, kot je že predhodno navedena (vsi potrebujejo celotno pomoč pri vsakdanjih življenjskih opravilih ter specialno strokovno pomoč) in **je** zato obstoječi kadrovski standard in normativ **neustrezen. Zato se storitvi ne izvajata skladno z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.**
20. **V letu 2019 je bila pri Socialni zbornici Slovenije**, na pobudo Socialne inšpekcije in strokovnih delavcev prakse posebnega institucionalnega varstva **imenovana delovna skupina za izdelavo strokovne podlage in priprave predloga za podrobnejše standarde in normative storitve posebno institucionalno varstvo.** Sestavljajo jo strokovnjaki iz prakse posebnega varstva in predstavnica Inštituta za socialno varstvo. Skupina je s svojim delom seznanjala ministrstvo, pristojno za socialno varstvo in tudi Socialno inšpekcijo. **V oktobru 2019 je bila s strani Socialne inšpekcije podana na sestanku Direktorata za socialno varstvo pobuda za skupni sestanek navedene delovne skupine s pristojnim predstavnikom direktorata, s predstavnikom Skupnosti socialnih zavodov Slovenije in predstavnikom Socialne inšpekcije za nadaljnjo usmeritev in formalizacijo dela delovne skupine, a pobuda s strani pristojnih na ministrstvu ni bila sprejeta.** Kljub temu, da odgovorni organi (ministrstvo in po javnem pooblastilu Skupnost socialnih zavodov Slovenije) dela te delovne skupine v letu 2019 niso podpirali in pri nastajanju predloga niso sodelovali, slednja z delom nadaljuje za potrebe uveljavljanja pravic upravičencev do te storitve in za potrebe transparentnega izvajanja te storitve.

## INSTITUCIONALNO VARSTVO OTROK IN MLADOSTNIKOV

Še vedno ni jasna pristojnost Socialne inšpekcije za nadzor v zadevi bivanja otrok in mladostnikov v zavodih, ki delujejo in so registrirani na področju izobraževanja, otroci in mladostniki pa sodijo v skupini upravičencev iz 4. A in B točke 8. b člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, ki so upravičeni do socialno varstvene storitve institucionalno varstvo za otroke in mladostnike, ki potrebujejo nadomestilo za družinsko vzgojo in oskrbo, ki potrebujejo ob tem tudi dodatno strokovno obravnavo ter za otroke in mladostnike s hudimi motnjami vedenja in osebnosti. Socialna inšpekcija je v letu 2014 odprla na to temo medresorsko vprašanje, na katerega do decembra 2019 še ni prejela odgovora in tudi navedeni predpisi socialnega varstva niso odpravljeni.

### POMOČ DRUŽINI NA DOMU

#### OBČINE

Občine zagotavljajo javno mrežo storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. **Ugotovitve nadzorov v letu 2019 so enake ugotovitvam, navedenim v prejšnjih letnih vsebinskih poročilih- neenaka dostopnost do storitve, neenaka cene storitve po občinah in nepokrivanje vseh potreb upravičencev zaradi nezadostnih finančnih sredstev na postavki te storitve v občinskih proračunih.**

#### IZVAJALCI

**Storitev se izvaja samo v javni mreži** (javni zavodi in občinski koncesionarji), izvajaci, ki so pridobili za izvajanje te storitve dovoljenje za delo, niso pa uspeli na javnih razpisih za pridobitev občinske koncesije, so z dejavnostjo prenehali ali pa jo le tržijo. Socialna inšpekcija o tem sprotno seznanja register zasebnikov, gospodarskih družb in drugih

izvajalcev z dovoljenjem za delo pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. V letu 2019 je bilo ugotovljeno, da izvajalci, pri katerih je bil opravljen inšpekcijski pregled, opravljajo storitev skladno s predpisi.

V inšpekcijskih pregledih je bilo dodatno ugotovljeno, da med **uporabniki** storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu **narašča število tistih, ki so, glede na potrebe in zahtevnost oskrbe, upravičeni do storitve institucionalno varstvo v klasični obliki domskega varstva, pravice do te storitve pa ne morejo uveljaviti zaradi prezasedenosti kapacitet v domovih starejših občanov.**

**Posamezne občine in izvajalci iz finančnih razlogov ne morejo zagotavljati potrebnega obsega storitve po številu upravičencev in po zahtevnosti pri posameznih uporabnikih,** zaradi omejevanja števila neposrednih izvajalcev oskrbe na domu, ki temelji na vzdrževanju cene storitve ali zmanjševanju stroškov storitve, ki so vezani na kadrovsko strukturo in organizacijo dela.

**V letu 2019 je bil pri izvajalcih tudi velik odliv kadra, ker so se izkušeni izvajalci neposredne oskrbe, večinoma s pridobljeno nacionalno kvalifikacijo socialni oskrbovalec/oskrbovalka, zaposlili pri invalidih kot osebni asistenti.** Vzrok je sistemske narave, ker je nastala situacija nesorazmernega plačila za več ali manj enako delo - izhodiščni plačilni razred osebnega asistenta na eni strani, je na drugi strani najvišji možni dosežen (po napredovanju) plačni razred pri socialnem oskrbovalcu/oskrbovalki.

**Zato se tudi za to storitev daljša čakalna doba** od podaje prošnje do začetka izvajanja storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.

#### SOCIALNI SERVIS

**Storitev socialni servis v celotnem standardu storitve (neposredna opravila pomoči) se izvaja v majhnem obsegu iz vidika izvajalcev in uporabnikov. Storitev aktivno izvaja do 8 izvajalcev povprečno letno z obsegom po številu 1-5 uporabnikov. Večji obseg storitve po številu uporabnikov je le pri 2 izvajalcih, ki opravljata le varovanje na daljavo kot samostojno storitev za uporabnike oskrbovanih stanovanj, ki pa je v predpisih ohlapno opredeljena kot samostojna storitev, ker ni opredeljenega standarda in normativa.**

Po podatkih Socialne inšpekcije, je bilo v obdobju 2002-2019 registrirano skupaj 53 izvajalcev te storitve z dovoljenji za delo. Do decembra 2019 jih je prenehalo 28. V inšpekcijskih pregledih 2016-2019 je bilo ugotovljeno, da 10 izvajalcev storitev le trži, 15 izvajalcev pa storitev trži in tudi izvaja (od tega 6 javnih zavodov in 9 drugih izvajalcev (gospodarske družbe, zasebni zavodi, samostojni podjetniki).

Manjše zanimanje za storitev socialni servis s strani predvidene ciljne skupine upravičencev temelji na dejstvu, da se potrebe starejših, invalidov in kronično bolnih oseb pretežno nanašajo na pomoč pri opravljanju osebne higiene in drugih oblik pomoči pri vsakdanjih opravilih osebne narave, tega sklopa opravil, pa standard storitve socialni servis ne vsebuje, ker je sklop teh opravil del standarda storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Slednja ima v standardu tudi večino drugih opravil, ki so opredeljena v standardu storitve socialni servis, zato se upravičenci odločajo za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. **V inšpekcijskih pregledih je najpogostejša ugotovljena nepravilnost izvajalcev storitve socialni servis izvajanje opravil, ki sodijo v storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, za kar nimajo, niti pravne, niti strokovne podlage, takšno izvajanje pa utemeljujejo s potrebami uporabnikov.**

Na neustreznost storitve socialni servis kot je opredeljena v obstoječih predpisih, je bilo pristojno ministrstvo opozorjeno s strani Socialne inšpekcije večkrat posebno in v vseh letnih poročilih od leta 2013 do leta 2017, ker je bilo iz inšpekcijskih nadzorov pri izvajalcih brez dovoljenja za delo ugotovljeno, da **je opravila storitve socialni servis možno opravljati tudi**

**na drugih obstoječih pravnih podlagah, kot so registrirane gospodarske dejavnosti pri različnih poslovnih subjektih, odločba upravne enote o osebnem dopolnilnem delu, delno tudi prostovoljsko delo.**

Socialna inšpekcija je v zadevi navedenih socialno varstvenih storitev, kot vse do sedaj, tudi v letu 2019, sodelovala z drugimi inšpekcijskimi organi in službami, največ z Inšpekcijo nadzora delovnih razmerij, Zdravstvenim inšpektoratom Republike Slovenije, Finančnim uradom Republike Slovenije, o ugotovitvah vzeli in nejasnosti predpisov systemske in širše narave, pa je sprotno obveščala Urad Varuha človekovih pravic Republike Slovenije, Računsko sodišče Republike Slovenije ter Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Poročilo pripravila:

Tatjana Arnšek

Inšpektorica za socialne zadeve