Številka: poročilo 2021

Datum: 28.1.2022

**INŠPEKCIJSKI NADZORI V LETU 2021 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 2021 bilo opravljenih 95 inšpekcijskih pregledov pri 81 zavezancih (pri 1 izvajalcu pregled v treh enotah za različne storitve, pri 1 izvajalcu pregled v treh enotah za isto storitev in pri 6 izvajalcih po dva pregleda za različne storitve):

* 8 pregledov za storitev institucionalno varstvo starejših v klasični obliki domskega varstva (8

izvajalcev javne mreže –6 javnih zavodov, 1 koncesionar v 2 pregledih),

* 4 pregledov za storitev posebno institucionalno varstvo odraslih oseb pri 4 javnih zavodih,
* 4 pregledi za storitev institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih pri 3 javnih zavodih in

1 izvajalcu z dovoljenjem za delo,

* 8 pregledov izvajanja storitve institucionalno varstvo po 65. členu Zakona o socialnem varstvu

pri izvajalcih javnih zavodih,

* 24 pregledov za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu (15 javnih

zavodov, 3 občinskih koncesionarjev in 6 izvajalcev z dovoljenjem za delo),

* 5 pregledov za storitev socialni servis pri 5 izvajalcih z dovoljenjem za delo,
* 42 pregledov pri 42 občinah za naloge občin po zakonu o socialnem varstvu za javno mrežo

socialne oskrbe na domu.

Opravljena sta bila 2 prekrškovna postopka za 2 izvajalca, ki sta izvajala storitev institucionalno varstvo brez ustreznih pravnih podlag.

V obdobju 2005-2021 so bili vsi zavezanci (približno 270, ker se število iz objektivnih razlogov spreminja), ki jih zavezuje izvajanje storitev in nalog po zakonu o socialnem varstvu in segajo v vsebino tega poročila, vključeni v redne občasne inšpekcijske preglede več kot trikrat, večina petkrat ob dodatnih pregledih na podlagi prejetih pobud za inšpekcijski nadzor.

**Podlaga za inšpekcijski nadzor v letu 2021**

1. Prijave oziroma prejete pobude za inšpekcijski pregled

Inšpekcija je prejela 23 prijav oziroma pobud za inšpekcijski pregled, od tega 1 za izvajanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in 22 za storitev institucionalno varstvo, od slednjega 16 za institucionalno varstvo starejših in 6 za izvajanje posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb. Na podlagi 4 prijav je bil opravljen inšpekcijski pregled, 11 prijav je bilo, skladno s 5. odstavkom 65. člena Zakona o splošnem upravnem postopku po preizkusu posredovanih v obravnavo izvajalcem (slednjim tudi skladno s 94. členom Zakona o socialnem varstvu) ali drugim pristojnim inšpekcijskim organom in službam, 7 prijav ni imelo pravne podlage za uvedbo inšpekcijskega nadzora ali za odstop drugim pristojnim organom.

1. Ocene tveganja za izvajanje socialno varstvenih storitev

Na podlagi ocene tveganja za izvajanje storitev pri zavezancih je bilo v letu 2021 načrtovanih 110 inšpekcijskih pregledov. 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.). Iz letnega načrta je bilo izvedenih 94 inšpekcijskih pregledov, kar je 86% realizacija načrta. Realizacija je bila okrnjena zaradi dalj časa trajajoče ali ponavljajoče okuženosti z virusom Covid-19 med uporabniki in osebjem pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo starejših in posebno institucionalno varstvo odraslih oseb.

1. 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 (socialna ogroženost, 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, 122/07 – odl. US RS, 61/10, 62/10, 57/12, 39/16, 52/16-ZPPreb.-1, 15/17-DZ, 29/17, 54/17, 21/18-ZOA-A, 28/19, 189/20-ZFRO in 196/21-ZDOst).
* 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, 82/13, 175/20-ZIUOPDVE in 3/22-ZDeb),
* 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, 73/19-odl.US, 175/20-ZIUOPDVE in 5/21-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, 54/19, 81/19 in 203/21),
* 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),
* Pravilnika o opravljanju socialno varstvenih storitev na podlagi dovoljenja za delo in vpisa v register (uradni list RS, št. 3/06)
* 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.

**Posebnost v letu 2021**

V letu 2021 so bili zaradi širjenja okužbe z virusom COVID-19 okrnjeni inšpekcijski pregledi pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo in pri izvajalcih storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, ker so se od marca 2020 dalje vrstile dolgotrajne ali ponavljajoče okužbe z navedenim virusom, tako pri uporabnikih, kot tudi med osebjem izvajalcev teh storitev. Nadzorna dejanja z osebnim stikom in v prostorih izvajanja storitve niso bila možna oziroma bi bila visoko tvegana za širjenje epidemije pri najbolj ranljivi skupini prebivalcev, to je pri starejših, invalidnih in kronično bolnih osebah, ki so upravičenci do teh storitev. Pri nekaterih izvajalcih, pri katerih so bili načrtovani inšpekcijski pregledi, so bila opravljena nadzorna dejanja v prostorih izvajalca v času, ko v prostorih izvajalcev ni bilo okužb. Za izvajanje inšpekcijskih pregledov so bili upoštevani prednostni kriteriji za nadzor in napotitve iz ukrepov odlokov Vlade Republike Slovenije ter navodil Ministrstva za zdravje in Nacionalnega inštituta za javno zdravje ter Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti o racionalizaciji postopkov za zmanjšanje tveganja širjenja okužb z virusom Covid-19 pri opravljanju delovnih nalog. Zato so bili inšpekcijski pregledi v letu 2021 pretežno usmerjeni po predmetu nadzora in po zavezancih k tistim, za katere je pregled posredovane dokumentacije zagotovil učinkovitost nadzora brez osebnih stikov in nadzornih dejanj v prostorih zavezanca.

Institucionalno varstvo starejših

Socialna inšpekcija ter Skupnost socialnih zavodov Slovenije sta že od leta 2008 opozarjali v svojih poročilih, dopisih in na sestankih ministrstvo, pristojno za socialne zadeve in ministrstvo, pristojno za zdravstveno varstvo, o potrebnem medresorskem usklajevanju na področju kadrovske strukture in kadrovskih normativov v domskem varstvu starejših glede na potrebe uporabnikov in zaradi dodajanja zdravstvenih storitev k izvajalcem domskega varstva brez dodanih zdravstvenih kadrov. Že v letu 2008 je bilo ugotovljeno, da kadrovska struktura in normativ za izvajanje socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših ne zadošča več potrebam upravičencev, ker se je starostna meja uporabnikov pomaknila navzgor, posledično s tem pa tudi potrebe po zahtevnejši osnovni in socialni oskrbi.

Ob izbruhu epidemije Covid-19 v marcu 2020 je Ministrstvo za zdravje usmerilo reševanje epidemije oziroma epidemiološko zdravljenje in preventivne ukrepe znotraj domov za starejše in ne na zdravstvene ustanove, kljub opozorilom, da takšen način ni ustrezen iz prostorskega in kadrovskega vidika za ciljno skupino domskega varstva s strani Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, Socialne zbornice Slovenije in civilne organizacije Srebrna nit. Po informacijah inšpekcije, predstavniki Ministrstva za zdravje, tudi niso upoštevali informacij in predlogov strokovnih delavcev socialnega varstva na medresorsko-usklajevalnih sestankih. Navodila Ministrstva za zdravje in Nacionalnega inštituta za javno zdravje o ukrepih in o preprečevanju širjenja okužbe z virusom Covid-19 so se po prvi razglasitvi epidemije po stopnji veljavnosti povzpela nad področne predpise socialnega varstva. V praksi je to pomenilo na eni strani, s strani zdravstva ustanavljanje zasilnih oddelkov (barvne cone) infekcijske klinike v domovih starejših tudi tam, kjer za to ni prostorskih, tehničnih in kadrovskih pogojev ter na drugi strani, pri teh istih izvajalcih, izvajanje socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših neskladno s predpisi socialnega varstva, s tem pa deloma neskladno s potrebami uporabnikov te storitve.

Z obstoječo kadrovsko situacijo pri izvajalcih institucionalnega varstva starejših v situaciji širjenja okužbe z virusom Covid-19, kjer je bilo okuženih manj uporabnikov, se je širjenje okužbe zajezilo, poleg upoštevanja kriznih predpisov za preprečevanja širjenja okužbe s Covid-19, tudi z običajnim ravnanjem osebja pod vodstvom domskih zdravstvenih timov po predpisih za preprečevanju širjenja bolnišničnih okužb. Zaradi slabe odzivnosti pristojnih zdravstvenih služb v obdobju marec-december 2020 na prva opozorila in zaprosila iz domov starejših za takojšnje ukrepanje, se je okuženost pri več izvajalcev širila na več uporabnikov in na osebje, kar je povzročalo krizna stanja v domovih. V letu 2021 so se stanja pri zavezancih glede okuženosti z virusom Covid-19 obvladovala hitreje, tudi na podlagi navodil Ministrstva za zdravje, da mora vsak izvajalec ohranjati 10 prostih namestitev domskega varstva za potrebe reorganizacije prostorov v izolacijske barvne cone namestitev in poti. Temu je botrovalo tudi redno preverjanje okuženosti osebja ter program Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti za financiranje izpada oziroma nezasedenosti domskih kapacitet in financiranje dodatnih kadrov socialne oskrbe in zdravstva do konca leta 2022. Zaradi ohranjanja prostih kapacitet je bila okrnjena dostopnost upravičencev do domskega varstva.

V času prisotne okuženosti z virusom Covid-19 pri izvajalcih institucionalnega varstva je bila zaradi vzpostavitve barvnih con drugačna organizacija dela in drugačna razporeditev uporabnikov po bivalnem standardu storitve in vrstah oskrbe, kot je to običajno po predpisih socialnega varstva, ker so bili izvajalci dolžni ravnati se po navodilih Ministrstva za zdravje in Nacionalnega inštituta za javno zdravje. To je vplivalo na neposredno izvajanje osnovne in socialne oskrbe in tudi na socialno vključenost uporabnikov oziroma na njihovo socialno izključenost po ukrepih prepovedi obiskov med uporabniki znotraj posameznega doma ter med uporabniki in njihovimi svojci ter prepovedi drugih dejavnosti (prostovoljno delo, prireditve, obiski zunanjih organiziranih skupin, ipd.). Zaradi posebnosti dela v rdeči in sivi coni, uporabnikom ni bilo možno zagotavljati vseh opravil, ki jih določa standard storitve institucionalno varstvo starejših glede na vrsto oskrbe uporabnika po sklenjenem dogovoru o izvajanju storitve.

Ocena tveganja za širjenje okužbe z nalezljivo boleznijo ter odločanje o obsegu, strogosti, načinu in uporabi posameznih ukrepov iz navodil in priporočil Ministrstva za zdravje, pri izvajalcih socialno varstvene storitve institucionalno varstvo, je pristojnost zdravstvene službe, ključna akterja znotraj doma pa sta vodja zdravstvene nege in oskrbe ter domski zdravnik/zdravnica. Organizacija zdravstvenih storitev in oskrbe je pristojnost vodje zdravstvene nege in oskrbe, ki ima zato v domskem varstvu naziv in funkcijo namestnika direktorja za zdravstvene zadeve. V primeru okužb s Covid-19 znotraj domov so organizacijo dela in vodenje prevzemali zunanji zdravstveni delavci (epidemiologi) v sodelovanju z zdravstvenim timom doma. Direktorji in strokovni delavci socialnega varstva pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo niso pristojni in strokovno odgovorni za dejavnosti zdravstva v domskem varstvu. Tako v primeru izvajanja ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje v situaciji širjenja okužbe z virusom Covid-19 niso imeli vpliva na stanje in ravnanja stalnega ter dopolnilnega osebja, so pa delavci socialnega varstva, vključno z direktorji, sodelovali z lokalnimi epidemiologi in se po svojih močeh trudili ublažiti posledice ukrepov in navodil za čas širjenja okuženosti z virusom Covid-19 pri uporabnikih storitve in pri njihovih svojcih.

Posledično so v letu 2020 in 2021 skoraj vse prejete pobude uporabnikov in njihovih svojcev za inšpekcijski nadzor vsebovale očitke o izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših neskladno s predpisi o postopkih za uveljavljanje pravice do institucionalnega varstva, neskladno s predpisi o zaračunavanju storitve in o neskladnosti s standardom storitve, vse pa so vsebovale tudi očitke nad ravnanji lokalnih epidemiologov in dodatnega kadra (zdravstveni delavci in prostovoljci, ki niso bili izkušeni in usposobljeni za opravljanje zdravstvene nege in socialne oskrbe), kjer je bila prisotna okuženost z virusom Covid-19. Med navodili ministrstva, pristojnega za socialno varstvo, je bilo navodilo o sorazmerni uporabi ukrepov in preventivnih navodil, kar je spoštovala večina izvajalcev, nekaj izvajalcev pa je izvajalo najstrožje ukrepe in navodila tudi takrat, ko niso bila več potrebna in tam, kjer niso bila potrebna.

Očitki iz prejetih pobud za inšpekcijski nadzor o izvajanju storitve institucionalno varstvo starejših so vsebovali navedbe, da tako uporabniki, kot njihovi svojci, doživljajo stanje v domovih kot hudo zmešnjavo, kot nepravično kazen in nasilje zaradi celoletne ali več mesečne osamitve ali več tedenske - zaprtost uporabnikov v sobe (še posebej tam, kjer sobe nimajo balkonov in je v sobi več kot sostanovalcev), stalno premeščanje uporabnikov po sobah in nadstropjih doma, onemogočeni osebni stiki s svojci, le najnujnejša socialna oskrba v manjši pogostosti kot bi se morala izvajati po sklenjenih dogovorih o izvajanju storitve, socialna izključenost iz domskega življenja in iz domskega okolja s prepovedmi, spremenjena prehrana v lahko hrano in manjše obroke z utemeljevanjem, da se uporabniki ne gibljejo in ne potrebujejo močnejše prehrane, slabše čiščenje sob na račun čiščenja in razkuževanja hodnikov, skupnih sanitarij in drugih skupnih prostorov, prepovedano druženje med zdravimi uporabniki znotraj doma, ipd.). Očitki so bili upravičeni in utemeljeni, nadzor Socialne inšpekcije pa nesmiseln oziroma onemogočen, ker so bile neskladnosti s standardom storitve povzročene zaradi ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje ter ravnanj zdravstvenega osebja, kar po 102. členu Zakona o socialnem varstvu ni pristojnost Socialne inšpekcije.

Pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu

Socialna inšpekcija od leta 2008 dalje v letnih poročilih (objavljenih na spletni strani inšpektorata) opozarja ministrstvo, pristojno za socialno varstvo, da se storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu po obsegu (vsebina, trajanje in pogostost oskrbe na domu) ne izvaja povsem skladno s potrebami uporabnikov in upravičencev in diskriminatorno do uporabnikov med občinami, ker se obseg določa po stroških storitve in različnih zmožnostih občinskih proračunov. To vpliva na število neposrednih oskrbovalk in oskrbovalcev v posameznih občinah, ki je, glede na podatke iz inšpekcijskih pregledov, pri večini izvajalcev že vrsto let enako, ne glede na poročanje izvajalcev, da se potrebe po storitvi večajo.

Za razliko od izvajalcev institucionalnega varstva starejših, kjer sočasno poteka tudi zdravstvena nega in oskrba in imajo zato izvajalci podatke tudi o zdravstvenem stanju uporabnika in namenske prostore za osebje, temu ni tako pri izvajalcih storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, ki se izvaja v domačem okolju oziroma v prostorskih pogojih uporabnikovega doma. Dodatni dejavnik tveganja, iz vidika okužbe z virusom Covid-19, so tudi svojci, s katerimi uporabniki storitve sobivajo v domačem okolju. Izvajalcem storitve niso neposredno dostopni podatki o zdravstvenem stanju oseb v gospodinjski skupnosti, kjer se izvaja oskrba na domu, zato je bilo tveganje izvajanja storitve višje, s tem pa tudi večje stiske oskrbovalk in oskrbovalcev.

Izvajanje te storitve je bilo od prvih mesecih epidemije v letu 2020 dalje dodatno oteženo, ker izvajalci niso imeli preventivne opreme in pripomočkov, ker se v večjem deležu oskrba na domu izvaja z osebnimi avtomobili neposrednih izvajalcev in ker pri nekaterih uporabnikih v njihovem domačem okolju ni bilo prostorskih pogojev za dosledno izvajanje predpisanih ukrepov in navodil, ob tem, da so bile neposrednim izvajalcem oskrbe na domu zagrožene kazni s strani pristojnih inšpekcij zaradi nespoštovanja ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje za preprečevanje širjenja okužbe z virusom Covid-19.

Izvajalci, kljub uvedbi preverjanja okuženosti z virusom Covid-19 pri neposrednih izvajalcih oskrbe, niso mogli natančno slediti okužbam med oskrbovalkami in oskrbovalci ter uporabniki in njihovimi svojci. Na eni strani je izvajalec prejel ali pa ne podatek o okužbi uporabnika ali svojca prostovoljno s strani teh oseb po že ugotovljeni okuženosti, kar pomeni, da je bil okuženi do takrat v osebnem stiku z oskrbovalko ali oskrbovalcem in je obstajala možnost okužbe takega neposrednega izvajalca oskrbe. Na drugi strani obstaja dejstvo, da se oskrba pri uporabniku na njegovem domu z eno oskrbovalko ali oskrbovalcem izvaja lahko večkrat v različnih dnevnih terminih, med tem pa ista oskrbovalka ali oskrbovalec opravlja oskrbo še pri drugih uporabnikih (po predpisanem normativu oskrbe), zato negativni rezultat preverjanja pri takšnem neposrednem izvajalcu tekom dneva ni bil več nujno zanesljiv za naslednjega uporabnika in za naslednji delovni dan.

Tudi med oskrbovalkami in oskrbovalci se je širila okuženost z virusom Covid-19. Izvajalcem je zaradi karanten in preventivnih osamitev oskrbovalk in oskrbovalcev, primanjkovalo kadra za neposredno oskrbo na domu, zato so s posameznimi uporabniki dogovorili začasen manjši obseg storitve ali začasno prekinitev tam, kjer so svojci ostali doma zaradi čakanja na delo ali so delali od doma. Izvajalci so poiskali dodatno pomoč za oskrbo uporabnikov na domu s povezovanjem z drugimi akterji lokalne skupnosti (civilna zaščita, zdravstveni domovi, patronažna služba, prostovoljne organizacije in društva), da so lahko uporabnikom zagotovili vsaj najnujnejšo pomoč na domu.

Svojci uporabnikov te storitve so v pobudah za inšpekcijski nadzor očitali izvajalcem, da jih le-ti ne seznanjajo kateri uporabnik in katera oskrbovalka ali oskrbovalec je okužen in da zato doma ne morejo preventivno ukrepati, da se pri enem uporabniku opravlja oskrba s strani 5-10 oskrbovalcev mesečno, da to ni skladno s predpisi in da zahtevajo od izvajalca, da oskrbo izvajajo le zdravi neposredni izvajalci. V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da se v nekaterih lokalnih skupnostih pri nekaterih uporabnikih storitve, slednja ni izvajala povsem skladno s sklenjenim dogovorom in s standardom storitve, vzrok pa so bile izredne razmere zaradi širjenja okužbe s Covid-19 ter spoštovanje ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje s strani izvajalcev storitve. Pri tem je bilo ugotovljeno, da so izvajalci uporabnike storitve sprotno, skladno s predpisi o varstvu osebnih podatkov, seznanjali z ukrepi in stanjem za izvajanje storitve ter uporabnike in njihove svojce v njihovem domačem okolju z dopisi prosili za razumevanje zaradi začasnega izjemnega načina izvajanja te storitve. Izvajalci so si v maksimalni možni meri prizadevali opravljati to storitev varno za uporabnike in v čim večji meri skladno po dogovorjeni oskrbi iz dogovorov, ki so bili sklenjeni z upravičenci do storitve.

Socialna inšpekcija je predlagatelje inšpekcijskega nadzora za storitev institucionalno varstvo starejših in storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v letu 2020 in v letu 2021, ki so v predlogu podali svoj kontaktni naslov, obvestila o ugotovitvah inšpekcijskega pregleda in pojasnila pristojnosti Socialne inšpekcije v času veljavnosti ukrepov iz odlokov Vlade Republike Slovenije ter ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje za preprečevanje širjenja okužbe z virusom Covid-19.

STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO

INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

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

* trajno celodnevno domsko varstvo in oskrba,
* kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in oskrba,
* dnevno varstvo,
* oskrbni dom,
* oskrbovana stanovanja,
* institucionalno varstvo v drugi družini

Po oblikah storitve je v praksi največ trajnega celodnevnega domskega varstva starejših. Po podatkih Socialne inšpekcije je bilo v decembru 2021 v javni mreži skupaj 83 izvajalcev, od tega 55 javnih socialno varstvenih zavodov v 77 enotah in 28 koncesionarjev v 44 enotah oziroma da se je storitev v decembru 2021 izvajala v 121 domovih javne mreže ter izven javne mreže pri 1 izvajalcu z dovoljenjem za delo. Storitev je namenjena upravičencem, ki potrebujejo institucionalno varstvo zaradi starostnih sprememb in oslabljenosti, zaradi česar ne morejo več samostojno bivati v domačem okolju in nobena druga podporna storitev v domačem okolju ne more več pokrivati njihovih vsakdanjih življenjskih potreb. V inšpekcijskih pregledih obdobja 2018-2021 je bilo ugotovljeno, da večina izvajalcev opravlja storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli socialnega varstva, ugotovljene so bile le manjše nepravilnosti, ki bistveno ne vplivajo na kakovost storitve in na uveljavljanje pravic uporabnikov storitve. Izvajalci razvojno sledijo nacionalnemu programu socialnega varstva ter nacionalnemu programu varstva starejših.

Vsi izvajalci trajnega celodnevnega domskega varstva opravljajo 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 poslabšanem stanju po težji bolezni). Po letu 2014 narašča povpraševanje s strani svojcev in socialnih služb bolnišnic za kratkotrajno celodnevno namestitev za čas pobolnišničnega okrevanja in rehabilitacije. Te namestitve v letu 2020 in 2021 niso bile več možne ali so bile izjemoma dostopne v zelo majhnem obsegu zaradi zasedenosti kapacitet s trajnim celodnevnim domskim varstvom in določeno prosto kvoto namestitvenih mest, ki so jih izvajalci ohranjali celo leto po navodilu Ministrstva za zdravje za primer morebitne okuženosti z virusom Covid-19 znotraj domov za vzpostavitev rdeče in sive cone.

Storitev v obliki dnevnega varstva se trži pri večini izvajalcev, koriščenje te oblike pa v obsegu povprečno niha od 1 do 15 uporabnikov na dan ter do 20 uporabnikov v celem letu. Oblika storitve je pri izvajalcih celodnevnega domskega varstva običajno organizirana po integriranem modelu (uporabniki dnevnega varstva se zadržujejo v skupnih in večnamenskih prostorih trajnega celodnevnega domskega varstva, imajo možnost počivanja na počivalnikih in so deležni organiziranih oblik aktivnosti in druženja kot vsi ostali uporabniki celodnevnega domskega varstva), v manjšem številu pa se izvaja v obliki posebnih dnevnih centrov (izvajalec ima posebej opremljen namenski prostor za samo takšne uporabnike storitve in za to tudi predviden poseben kader). Večina izvajalcev dnevnega varstva ne nudi uporabnikom prevoza v dnevni center in v domače okolje 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 letih 2020 in 2021 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. Od leta 2009 dalje si, na podlagi ukrepov inšpekcije, prizadevajo pridobiti dovoljenje za delo za izvajanje storitve v obliki oskrbnega doma še izvajalci Pollere d.o.o. Formin, Turistična kmetija Čučnik-Na Griču Polana pri Zidanem mostu, Metuljček oskrba starejših Adrijana Žibert s.p. Sevnica in Penzion Ivanež, Ivanež Grubar Jožica s.p.. Po podatkih inšpekcije iz decembra 2021, kljub pozitivnim mnenjem o strokovnosti s strani Socialne zbornice Slovenije, nihče od navedenih še ni pridobil dovoljenja za delo oziroma postopki niso bili zaključeni.

Za obliko storitve institucionalno varstvo v drugi družini ima dovoljenje za delo le Brigita Beznec s.p. Puconci in je vpisana v register pri ministrstvu, pristojnem za socialne zadeve. To obliko storitve je po podatkih Socialne inšpekcije v letu 2021 izvajalo po 65. členu Zakona o socialnem varstvu 8 javnih socialno varstvenih zavodov (SVZ Hrastovec ter CSD Celje, CSD Dolenjska in Bela Krajina, CSD Ljubljana, CSD Maribor, CSD Osrednja Slovenija-zahod, CSD Posavje in CSD Zasavje v 10 enotah teh centrov) z 29 pogodbenimi podizvajalci (27 fizičnih oseb, 1 samostojna podjetnica in 1 izvajalka dopolnilne dejavnosti na kmetiji po odločbi pristojne upravne enote). Ugotovitve inšpekcijskih pregledov pri teh zavezancih so navedene v nadaljnjem besedilu tega poročila (pod naslovom Institucionalno varstvo v drugi družini in Povzetki ugotovitev).

Po podatkih Socialne inšpekcije, pridobljenih v inšpekcijskih pregledih in v okviru strokovne pomoči, je bilo v decembru 2021 približno od 446 do 550 najemnih oskrbovanih stanovanj (točnega števila ni možno ugotoviti zaradi spreminjanja namembnosti iz oskrbovanih stanovanj v nadstandardne kapacitete storitve institucionalno varstvo starejših in obratno ter spreminjanja lastništva iz javnega v zasebno), v 17 krajih Slovenije.

Največji lastnik najemnih oskrbovanih stanovanj je Nepremičninski sklad pokojninskega in invalidskega zavarovanja d.o.o. (v nadaljevanju: NSPIZ d.o.o.), nekaj teh stanovanj je v lasti Stanovanjskega sklada Republike Slovenije in v lasti solastništev navedenih skladov z občinskimi stanovanjskimi skladi. Oskrbovana stanovanja imajo tudi podjetja, ki imajo pridobljeno koncesijo za izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših (Dom Lenart d.o.o., Dom Lipa d.o.o., Thermana d.d., DEOS d.o.o., CSO Lucija d.o.o., Dom pod gorco d.o.o., Dom upokojencev Idrija d.o.o., MGC Bistrica d.o.o.) ter podjetja investitorji gradenj teh stanovanj (DFI d.o.o., Dolenjgrad d.o.o., Mijaks investicije d.o.o.).

Podjetji Comett domovi d.o.o. in DEOS d.o.o. sta za oskrbovana stanovanja v Domu Viharnik Kranjska Gora in v Centru starejših Notranje Gorice za kapaciteto oskrbovanih stanovanj pridobila koncesijo za storitev institucionalno varstvo starejših na teh lokacijah (v registru ministrstva, pristojnega za socialne zadeve sta izvajalca še vedno vpisana z dovoljenjem za delo za oskrbovana stanovanja na teh lokacijah).

Lastniki imajo pogodbene upravnike za vse nastanitvene objekte, kjer so oskrbovana stanovanja, pri tem pa je za najemna oskrbovana stanovanja, ki so v javnem lastništvu, le z 10 izvajalci sklenjena pogodba tudi z izvajalci za oskrbo v teh stanovanjih oziroma v 4 krajih to ni organizirano, posebno izstopa Ljubljana na 6 lokacijah. Za približno 193 najemnih oskrbovanih stanovanj se oskrba izvaja kot storitev pomoč družini na domu v okviru občinskih koncesij in v enem primeru na podlagi dovoljenja za delo in vpisa v register pri ministrstvu, pristojnem za socialne zadeve, kot storitev institucionalno varstvo starejših se izvaja za približno 181 najemnih oskrbovanih stanovanj, kot storitev socialni servis pa za približno 13 stanovanj (ni podatkov o stanovalcih v teh stanovanjih oziroma koliko je upravičencev in koliko je uporabnikov socialne oskrbe ter varovanja na daljavo).

Varovanje na daljavo se v 8 objektih z najemnimi oskrbovanimi stanovanji izvaja kot socialni servis z izvajalci, ki so pridobili dovoljenje za delo in so vpisani v registru pri ministrstvu, pristojnem za socialne zadeve (Telekom d.d., Doktor24 d.o.o., Dom Tisje, Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, Center za pomoč na domu Maribor, Dom Lipa d.o.o., Dom Tezno, CSO Lucija d.o.o.), za ostala oskrbovana stanovanja (večina), pa je varovanje na daljavo organizirano kot klic nujne medicinske pomoči (»sestrski klic«) na recepcijo izvajalca domskega varstva ali na telefon dežurne zdravstvene delavke pri izvajalcu domskega varstva.

V inšpekcijskih pregledih v letih 2016-2021 je bilo ugotovljeno, da predpisi za oskrbovana stanovanja ne omogočajo povsem zaščite pravic uporabnikom, ker področje ni dovolj opredeljeno v predpisih in se izvaja različno po več dejavnikih. 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-institucionalno varstvo). V decembru 2021 je bilo stanje, kljub opozorilom Socialne inšpekcije, kljub pozivom upravičencev-lastnikov oskrbovalnih stanovanj in opozorilu Računskega sodišča Republike Slovenije, nespremenjeno.

Socialna inšpekcija je v obdobju 2016-2021 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 instituciuonalno varstvo starejših ter podpore Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, oblikovala sodna praksa in so sodišča prenehala izdajati takšne odredbe, čeprav so se tudi v letu 2019 in 2021 pojavili posamični poskusi sodišč 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 2020) seznanjeno in opozorjeno, da država ne zagotavlja dovolj namestitvenih mest za trajno celodnevno domsko 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: pobolnišnično 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 2021 izvajalci niso izvajali kratkotrajnih celodnevnih namestitev zaradi ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje za preprečevanje širjenja okužb z virusom Covid-19.

Iz enakega razloga je bilo v letu 2021 okrnjeno tudi izvajanje dnevnega institucionalnega varstva.

V letu 2021 so bili opravljeni inšpekcijski pregledi pri naslednjih izvajalcih:

Trajno celodnevno institucionalno varstvo:

* javni socialno varstveni zavodi:

Dom starejših občanov Fužine, SVZ Hrastovec, Enota Hodoš, Dom upokojencev Danice Vogrinec Maribor, Dom starejših na Fari Prevalje, Dom upokojencev Ptuj in Dom Petra Uzarja Tržič.

* koncesionarji:

Zavod Svetega Cirila in Metoda, Dom Janka Škrabana Beltinci (2 pregleda).

Pri 1 izvajalcu so bile ugotovljene nepravilnosti pri izvajanju storitve, zato so bila izvajalci izrečena naročila inšpekcije. Ugotovljene nepravilnosti so bile pri zagotavljanju predpisanega kadrovskega normativa, v delu komisije za sprejem, premestitev in odpust (uvrščanje upravičencev v vrste oskrbe) in pri izvajanju storitve v vrsti oskrbe IV, namenjene upravičencem, ki zaradi posledic demence potrebujejo povečano varovanje in poseben program aktivnosti (zakonito zastopanje, pravno-formalne podlage namestitve na varovani oddelek ali v varovano 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 9 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.

Iz 5 prejetih prijav je bilo ugotovljeno, da ne vsebujejo pravne podlage (javnega interesa) za uvedbo inšpekcijskega nadzora, ker so vsebovale očitke o osebnih sporih odraslih oseb ali brez navedb izvajalca storitve s presplošnimi očitki nezadovoljstva, pri čemer so bile prijave anonimne in prijavitelja ni bilo možno pozvati, da prijavo dopolni s potrebnimi podatki za uvedbo inšpekcijskega nadzora.

Kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in dnevno domsko varstvo

V letu 2021 je bilo v okviru 8 inšpekcijskih pregledov pri 7 izvajalcih za klasično domsko varstvo opravljenih tudi toliko inšpekcijskih pregledov za izvajanje storitve institucionalno varstvo v obliki kratkotrajnega celodnevnega domskega varstva in v obliki dnevnega varstva.

V letu 2021 izvajalci niso izvajali kratkotrajnih celodnevnih namestitev zaradi ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje za preprečevanje širjenja okužb z virusom Covid-19.

Izvajalec z dovoljenjem za delo, Zavod Papilot, je v letu 2020 prenehal z izvajanjem dnevnega varstva starejših in razveljavil to dovoljenje za delo. Pri izvajalcih klasičnega domskega varstva se dnevno varstvo izvaja večinoma v integrirani obliki, upravičenci koristijo različne vrste oskrbe in so glede na to dnevno vključeni prostorsko v programe aktivnosti in preprečevanja socialne izključenosti skupaj z uporabniki domskega varstva z isto vrsto oskrbe. Dnevno varstvo se izvaja v času delavnikov, povprečno od 7. do 16. ure oziroma po potrebah uporabnika, izvajalci večinoma ne zagotavljajo prevoza uporabnikom v dnevno varstvo in iz dnevnega varstva. Dnevno varstvo, pregledano v letu 2021 pri petih izvajalcih se je opravljalo skladno s predpisi in strokovnimi načeli socialnega varstva.

Oskrbovana stanovanja

V letu 2021 je bil inšpekcijski pregled opravljen pri 4 izvajalcih.

* javni zavodi:

Dom starejših občanov Trebnje, Dom upokojencev Kranj, Dom starejših Šentjur

* dovoljenje za delo:

Zavod za socialno oskrbo Pristan (v nadaljevanju: Zavod Pristan) - dovoljenje za delo za izvajanje storitve institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih

Pri pregledih navedenih zavodov je bilo ugotovljeno, da dva izvajalca opravljata v oskrbovanih stanovanjih storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v okviru obsega te storitve po pogodbi z občinami, en izvajalec pa opravlja v oskrbovanih stanovanjih storitev institucionalno varstvo starejših. Varovanje na daljavo je pri vseh treh organizirano z nujnim medicinskim klicem na recepcijo domskega varstva ali na številko dežurne medicinske sestre v domu. Oskrba se je izvajala skladno s predpisi in strokovnimi načeli v socialnem varstvu.

V inšpekcijskem pregledu pri Zavodu Pristan, je bilo iz registra Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ugotovljeno, da je ta izvajalec vpisan s pridobljenim dovoljenjem za delo za institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih na lokacijah Mokriška 16 c ter Draveljska c. 40 in 42 v Ljubljani ter po navedbah zasebnih lastnikov oskrbovanih stanovanj iz opravljene strokovne pomoči zasebnim lastnikom v letu 2020, je bil kot edini izvajalec takšne oskrbe predstavljen upravičencem tudi na lokacijah Pod bukvami 3,5,7 in 9 v Ljubljani. Izvajalec je v predhodno navedenem registru ministrstva vpisan tudi z dovoljenjem za delo za opravljanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in v Mestni občini Ljubljana izvaja to storitev kot občinski koncesionar. Direktor Zavoda Pristan je podajal v okviru inšpekcijskih nadzorov 2010-2021 izjave, da Zavod Pristan ne izvaja storitve institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih na lokacijah v Ljubljani in da ne izvaja storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu izven (obsega) javne mreže občinske koncesije Mestne občine Ljubljana oziroma da te storitve ne opravlja dodatno na podlagi dovoljenja za delo.

Na lokacijah v Ljubljani, naj bi bila oskrbovana stanovanja še na naslovu Ulica Angele Vodeb 25 in Devinska ulica 1. Pri tem ni podatkov oziroma ni jasno kako je uporabnikom oskrbe v teh oskrbovanih stanovanjih zagotovljeno varovanje na daljavo. Zaradi navedenega obstaja domneva, da se na navedenih lokacijah v Ljubljani, v teh najemnih in zasebnih lastniških oskrbovanih stanovanjih, opravlja storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu v okviru javne mreže, ki jo zagotavlja Mestna občina Ljubljana z izvajalcema javnim zavodom Zavod za pomoč na domu Ljubljana, ki izvaja tudi storitev varovanja na daljavo in občinskim koncesionarjem Zavodom Pristan, ki izvaja samo socialno oskrbo na domu oziroma se tem upravičencem oskrba v oskrbovanih stanovanjih zagotavlja na enak način kot ostalim občanom Mestne občine Ljubljana na podlagi lastne angažiranosti upravičencev pri uveljavljanju pravice do storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, kar ni povsem skladno s predpisi za izvajanje oskrbe v teh stanovanjih. Ob tudi ni podatkov kdo in kolikim upravičencem izvaja storitev varovanje na daljavo, ki je bistveni del oskrbovanih stanovanj.

Pri tem je ugotovljeno, da ne obstaja register oskrbovanih stanovanj, da ni podatkov koliko in katera so najemna oskrbovana stanovanja in katera so v zasebni lasti, ni podatkov koliko upravičencev do oskrbovanih stanovanj dejansko stanuje v najemnih in v zasebnih oskrbovanih stanovanjih ter ni znano kdo so izvajalci oskrbe ter izvajalci varovanja na daljavo na več lokacijah teh stanovanj. Zato ni možno izvajati konkretnejšega sistematičnega inšpekcijskega nadzora za to storitev socialnega varstva.

Institucionalno varstvo v drugi družini

Po podatkih Socialne inšpekcije iz inšpekcijskih nadzorov izvaja to storitev v javni mreži 8 izvajalcev (2 javna socialno varstvena zavoda in 6 centrov za socialno delo) z 29 pogodbenimi podizvajalci ter 1 izvajalka s pridobljenim dovoljenjem za delo. Pogodbeni podizvajalci javnih zavodov so 1 samostojna podjetnica, 1 izvajalka dopolnilne dejavnosti na kmetiji in 27 fizičnih oseb. Pogodbene fizične osebe so večinoma bivši rejniki ali njihovi družinski člani v povprečni starosti 63 let. Pri fizičnih osebah je večinoma v oskrbi po en uporabnik storitve. Obseg te storitve je v obdobju 1.1.2018-30.6.2021 zajemal 46 uporabnikov, v decembru 2021 pa 44 uporabnikov, starih med 28 in 95 let (povprečna starost je 53 let, večina v starosti med 35 in 55 let). Med uporabniki jih je 69% upravičenih do posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb, ostali uporabniki so upravičenci do institucionalnega varstva starejših, nekaj posameznikov koristi to storitev zaradi socialnih razmer. Za razliko od drugih oblik institucionalnega varstva, se ta storitev v 95% izvaja na podeželju.

V letu 2021 je bilo opravljenih 8 inšpekcijskih pregledov, od tega 2 pri izvajalcih storitve posebno institucionalno varstvo odraslih oseb (SVZ Hrastovec in VDC Tonke Hočevar Ljubljana) ter pri 6 centrih za socialno delo (Center za socialno delo Celje, Enota Slovenske Konjice, Center za socialno delo Dolenjska-Bela Krajina, Enota Trebnje, Center za socialno delo Ljubljana, Enota Ljubljana Moste Polje, Center za socialno delo Maribor, Enota Lenart, Center za socialno delo Osrednja Slovenija-zahod, Enota Kočevje in Center za socialno delo Zasavje, Enota Trbovlje).

V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da se storitev ne izvaja skladno s predpisi, pri čemer so bile ugotovljene sistemske vrzeli in sistemske nedorečenosti predpisov.

V dosedanjih inšpekcijskih nadzorih v letu 2020-2021 nad izvajanjem storitve institucionalno varstvo v drugi družini je bilo med drugim ugotovljeno, da ni jasno kateri predpis je po tolmačenju ministrstva ustrezna pravna podlaga za izvajanje te storitve, ni jasno ali storitev v vsakem primeru sodi v javno mrežo, obstajajo neenaki pogoji med izvajalci (osebe z dovoljenjem za delo lahko to opravljajo samostojno po vpisu v register izven javne mreže, centri za socialno delo ne izvajajo storitve institucionalno varstvo zato ni jasno ali pogodbeni izvajalci s centri izvajajo storitev v javni mreži ali izven nje, izvajalci institucionalnega varstva s pogodbenimi sodelavci izvajajo to obliko storitve po veljavnih predpisih znotraj javne mreže) prav tako ministrstvo še ni opredelilo standarda te storitve kot dopolnilne dejavnosti kmetije, le-ta pa se lahko po veljavnem kmetijskem zakonu že izvaja oziroma se v okviru pilotnih projektov za dolgotrajno oskrbo to izvaja pod Ministrstvom za zdravje, ne obstaja register teh izvajalcev s podatki o izpolnitvi pogojev in z dnem začetka izvajanja storitve. Sistemske vrzeli povzročajo tudi neenako obravnavo upravičencev do storitve institucionalno varstvo, neenako obravnavo izvajalcev in nosilcev oskrbe v drugi družini, povzročajo nejasnosti pri samem izvajanju in pri vodenju dokumentacije. Zato obstaja pravna praznina za inšpekcijski nadzor in prekrškovni postopek Socialne inšpekcije v zadevah te storitve.

POSEBNO INSTITUCIONALNO VARSTVO ODRASLIH OSEB

V letu 2021 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
* stanovanjske skupine
* institucionalno varstvo v drugi družini

Po podatkih socialne inšpekcije se ta storitev izvaja le v okviru javne mreže in sicer s 40 izvajalci, od tega v 33 javnih socialno varstvenih zavodih (posebni socialno varstveni zavodi-11, varstveno delovni centri-16 ter centri za usposabljanje delo in varstvo-6) ter pri 7 koncesionarjih. Storitev se izvaja pri 18 izvajalcih v klasični domski obliki (24 domov), v 77 bivalnih enotah, v 36 stanovanjskih skupinah in v 6 oskrbovanih stanovanjih. Storitev je namenjena upravičencem, ki potrebujejo institucionalno varstvo zaradi posebnih potreb, različne telesne oviranosti in razvojnih motenj ter težav na področju duševnega zdravja Po oblikah storitve je v praksi po obsegu (številu uporabnikov) najobsežnejše trajno celodnevno posebno institucionalno varstvo odraslih oseb, 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).

Poleg navedenih izvajalcev javne mreže je 6 izvajalcev (društev) oblikovalo mrežo stanovanjskih skupin in oskrbovanih stanovanj na podlagi trajno sofinanciranih programov socialnega varstva s strani ministrstva, pristojnega za socialne zadeve, za upravičence do institucionalnega varstva na področju duševnega zdravja.

V obdobju 2016-2021 so nastale nepravilnosti in težave pri izvajanju te storitve v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva na varovanih oddelkih pri izvajalcih storitve posebno institucionalno varstvo odraslih oseb. 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 in tudi pri izvajalcih, ki takšnega oddelka nimajo. S tem je razvrednotena verifikacija socialnega varstva za varovane oddelke in ponavlja se nespoštovanje predpisov socialnega varstva za nameščanje oseb po sklepih sodišča.

V letu 2021 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 2021 so bili opravljeni 4 inšpekcijski pregledi pri 4 izvajalcih posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb, vsi v javnih zavodih, od tega 1 pregled na podlagi prejete prijave.

Inšpekcijski pregledi so bili izvedeni pri naslednjih izvajalcih:

* javni socialno varstveni zavodi:

Dom na Krasu Dutovlje, Dom upokojencev in oskrbovancev Impoljca, Dom upokojencev Danice Vogrinec Maribor in Varstveno delovni center Nova Gorica.

V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da je bila ena prijava neutemeljena, da sta dva izvajalca opravljala storitev skladno s predpisi in strokovnimi načeli, dvema izvajalcema pa so bila izrečena naročila za odpravo ugotovljenih nepravilnosti. En izvajalec je nepravilnosti že odpravil v letu 2021, za enega izvajalca pa se rok za posredovanje poročil in dokazil do 31.12.2021 ni iztekel oziroma sega v leto 2022. V inšpekcijskih pregledih so bili v dveh prijavah navedeni 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.

Inšpekcija je prijela še 4 prijave 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 so bile, skladno s 5. odstavkom 65. člena Zakona o splošnem upravnem postopku, odstopljene v obravnavo pristojnim službam in organom.

Socialna inšpekcija je v inšpekcijskih nadzorih v letih 2017-2021, 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.

INSTITUCIONALNO VARSTVO BREZ USTREZNIH PRAVNIH PODLAG

Na podlagi 2 pobud sta bila v decembru 2020 opravljena 2 inšpekcijska pregleda pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo, Turistična kmetija Čučnik-Na Griču in Metuljček, Adrijana Žibert s.p., zaradi ugotovitve, da se je v določenem obsegu storitev opravljala brez ustrezne pravne podlage, sta bila v letu 2021 uvedena prekrškovna postopka z izrečeno globo.

STORITEV: POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU

OBČINE

V obdobju 2006-2021 so bili opravljeni redni letni 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 več kot 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 te storitve, zato je bilo v decembru 2013 sklenjeno, da se zaradi navedenega in po načelu racionalnosti inšpekcijskega dela, nadzor nad temi nalogami občin, v letu 2014 ne izvede, v letu nadaljnjih letih pa se izvede vzorčno v manjšem številu. V letu 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 in 2021 v nadzorih pri občinah nad zagotavljanjem javne mreže storitve ni bilo ugotovljenih nepravilnosti.

V letu 2021 je bil nadzor izveden pri 42 občinah:

Občina Dobrepolje, Občina Dobrna, Občina Dobrova-Polhov Gradec, Občina Dobrovnik, Občina Dol pri Ljubljani, Občina Dolenjske Toplice, Občina Domžale, Občina Dornava, Občina Dravograd, Občina Duplek, Občina Gorenja vas-Poljane, Občina Gorišnica, Občina Gorje, Občina Gornja Radgona, Občina Gornji Grad, Občina Gornji Petrovci, Občina Grad, Občina Grosuplje, Občina Hajdina, Občina Hoče-Slivnica, Občina Hodoš, Občina Horjul, Občina Hrastnik, Občina Hrpelje-Kozina, Občina Idrija, Občina Ig, Občina Ilirska Bistrica, Občina Ivančna Gorica, Občina Izola, Občina Jesenice, Občina Jezersko, Občina Juršinci, Občina Kamnik, Občina Kanal, Občina Kidričevo, Občina Kobarid, Občina Kobilje, Občina Kočevje, Občina Komen, Občina Komenda, Mestna občina Koper, Občina Kozje

V inšpekcijskih pregledih pri navedenih občinah je bilo ugotovljeno, da so vse zagotavljale javno mrežo storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu oziroma, da so vse izpolnjevale naloge po 42. in 43. členu Zakona o socialnem varstvu.

Inšpekcija v letu 2021 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

Po podatkih socialne inšpekcije se storitev izvaja v javni mreži z 78 izvajalci, od tega 14 centri za socialno delo, 31 javnimi socialno varstvenimi zavodi, 3 občinskimi zavodi in z 21 občinskimi koncesionarji. Izven javne mreže je bilo v letu 2021 le še 8 izvajalcev z dovoljenjem za delo od tega 7 vpisanih v register pri ministrstvu, pristojnem za socialne zadeve, 5 izvajalcev je storitev samo tržilo, 3 izvajalci pa storitev izven javne mreže tudi izvajajo.

V letu 2021 je bilo opravljenih 24 inšpekcijskih pregledov pri 20 izvajalcih te storitve, od tega pri 10 javnih zavodih (3 javni socialno varstveni zavodi in 7 centrov za socialno delo v več njihovih enotah), pri 4 občinskih koncesionarjih in pri 5 izvajalcih z dovoljenjem za delo in vpisom v register pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Inšpekcijski pregled je bil opravljen pri izvajalcih:

* javni zavodi:

Dom upokojencev Vrhnika, Dom upokojencev Sežana, Dom starejših občanov Nova Gorica, Center za socialno delo Celje, Enota Šentjur, Enota Laško, Center za socialno delo Maribor, Enota Lenart, Enota Pesnica, Enota Ruše, Center za socialno delo Posavje, Enota Krško, Enota Sevnica, Center za socialno delo Pomurje, Enota Gornja Radgona, Enota Ljutomer, Center za socialno delo Južna Primorska, Enota Piran, Center za socialno delo Primorsko-Notranjska, Enota Ilirska Bistrica in Center za socialno delo Savinjsko-Šaleška, Enota Mozirje.

* občinski koncesionarji:

Žarek upanja Andreja Orel s.p., DEOS d.o.o., Dom Taber in VEZI VIZIJA d.o.o.

* dovoljenje za delo:

BAZILIA, socialni servis Gregor Bobnar s.p., DEMO d.o.o., MN d.o.o., Zavod Aloja Maribor, DSO Gornja Radgona d.o.o.

V inšpekcijskih pregledih ni bilo ugotovljenih nepravilnosti.

V letu 2021 je bila prejeta 1 pobuda za inšpekcijski nadzor za izvajanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, ki je bila odstopljena pristojnemu organu izvajalca po 5. odstavku 65. člena Zakona o splošnem upravnem postopku, vezano na 94. člen Zakona o socialnem varstvu.

STORITEV: SOCIALNI SERVIS

Po podatkih Socialne inšpekcije je bilo v letu 2021 le še 24 izvajalcev te storitve z dovoljenjem za delo in vpisom v registru pri ministrstvu, pristojnem za socialne zadeve, od tega 5 javnih socialno varstvenih zavodov, 2 občinska javna zavoda, 11 podjetij, 4 zasebni zavodi in 2 samostojna podjetnika. Od tega dve podjetji izvajata storitev le kot varovanje na daljavo, ostali izvajalci pa storitev tržijo in izvajajo v celotnem standardu storitve. Storitev je v letu 2021 izvajalo 16 izvajalcev, 8 pa jih storitev le trži.

V letu 2021 je bil izveden inšpekcijski pregled pri 5 izvajalcih te storitve, ki imajo pridobljeno dovoljenje za delo in so vpisani v registru Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti: Dom starejših občanov Novo mesto, Dom starejših občanov Gornja Radgona d.o.o., MN d.o.o., Zavod za oskrbo Pristan in Zavod za pomoč na domu Vitica.

V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da se storitev pri štirih izvajalcih opravlja skladno s predpisi socialnega varstva, pri enem izvajalcu so bile ugotovljene nepravilnosti, ki pa jih je izvajalec odpravil na podlagi izrečenih naročil v okviru inšpekcijskega postopka, zaključenega v letu 2021.

Socialna inšpekcija v letu 2021 ni prejela nobene pobude za uvedbo inšpekcijskega nadzora pri izvajanju storitve socialni servis.

IZVAJANJE SOCIALNO VASTVENIH STORITEV BREZ USTREZNIH PRAVNIH PODLAG

Socialna inšpekcija v letu 2021 ni prejela nobene prijave izvajalcev, ki bi izvajali socialno varstvene storitve brez pridobljene koncesije ali brez pridobljenega dovoljenja za delo in vpisa v register izvajalcev pri ministrstvu, pristojnemu za socialne zadeve.

POVZETEK UGOTOVITEV

INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

1. V letu 2021 je bil sprejet Zakon o dolgotrajni oskrbi (Uradni list RS, št. 196/21), ki ni usklajen z obstoječimi predpisi socialnega varstva in obstoječo prakso storitve institucionalno varstvo in storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. S 1.1.2022 so bile na podlagi tega zakona že izbrisani členi 50., 51. ter 2. odstavek 52. člena Zakona o socialnem varstvu, ki so opredeljevali izvajanje storitve institucionalno varstvo starejših ter posebno institucionalno varstvo odraslih oseb (po 18., 21. in 26. letu starosti), ob pojasnilu v prehodnih določbah, da razveljavitev teh določb stopi v veljavo šele s 1.1.2023. Na te člene so vezani podzakonski akti socialnega varstva, ki opredeljujejo različne oblike institucionalnega varstva, ki jih javni socialno varstveni zavodi iz teh izbrisanih členov zakona izvajajo (ne samo klasično domsko varstvo, temveč tudi varstvo in oskrbo v bivalnih enotah, stanovanjskih skupinah, v drugi družini, v oskrbovanih stanovanjiih). Veliko izvajalcev iz navedenih izbrisanih ali spremenjenih členov zakona opravlja tudi storitev pomoč družini na domu kot socialna okrba na domu v javni mreži, ki se izvaja na podlagi letnih pogodb med občinami in temi javnimi socialno varstvenimi zavodi. Z izbrisom teh členov iz zakona in razveljavitvijo teh določb po 1.1.2022 ni pravne podlage za izvajanje navedenih dveh storitev v obstoječi praksi socialnega varstva, čeprav naj bi določbe za oskrbo na domu iz Zakona o dolgotrajni oskrbi za dolgotrajno oskrbo (zahtevnejšo oskrbo domskega varstva), ne pa tudi za druge upravičence, stopile v veljavo po 1.1.2023, za storitev pomoč družini na domu pa po 1.7.2024, prav tako ne za vse upravičence do storitve oskrbe na domu. Tako z januarjem 2022 nastaja pravna praznina za izvajanje teh dveh storitev s strani javnih socialno varstvenih zavodov in za inšpekcijski nadzor nad izvajanjem teh storitev.
2. Od leta 2017 dalje in tudi v letu 2021, ni deloval register Minisrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju: ministrstvo), niti v smislu vzpostavitve registra izvajalcev socialno varstvenih storitev s pridobljenimi dovoljenji za delo, niti v smislu obravnavanja in odločanja o vlogah za pridobitev dovoljenj za delo. Vlagatelji so Socialno inšpekcijo obveščali da ministrstvo več kot dve leti ne odgovori na prejeto vlogo. Namesto registra izvajalcev z dovoljenji za delo je na spletnih straneh ministrstva objavljen seznam izvajalcev z dovoljeni za delo, ki vsebuje nekaj napačnih navedb. Socialna inšpekcija je z dopisi sprotno seznanjala ministrstvo (register) z ugotovljenimi spremembami v praksi izvajalcev, ministrstvo pa teh informacij ni upoštevalo. Tako so na seznamu osebe, ki so umrle, prenehale z dejavnostjo ali pa sploh niso vpisane v register in imajo pogojno pridobljeno dovoljenje za delo, pogoja pa v več kot dveh letih (iz roka dovoljenja) niso izpolnili. Prav tako so na seznamu izvajalci, ki več kot dve leti po vpisu v register storitve niso niti tržili, niti izvajali in bi morali biti, po 18. členu Pravilnika o opravljanju socialno varstvenih storitev na podlagi dovoljenja za delo in vpisa v register, izbrisani iz registra.

Po 67. členu Zakona o socialnem varstvu je register izvajalcev socialno varstvenih storitev javen, vendar kljub večletnim opozorilom Socialne inšpekcije ta register ni vzpostavljen in ni javno dostopen. Zato ni možno sistematično izvajati inšpekcijskih nadzorov in prekrškovnih postopkov, vezanih na 66. in 116. člen Zakona o socialnem varstvu, ki določata, da lahko izvajalec prične z opravljanjem storitve na dan vpisa v register in da je prekršek, če storitev opravlja pred vpisom oziroma brez vpisa v register.

1. Storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu se izvaja tudi na podlagi občinskih koncesij. Občine ne vodijo registrov občinskih koncesionarjev, nekatere imajo seznam takšnih izvajalcev, kjer pa so namesto datuma vpisa v register, navedeni datumi izdaje odločbe o koncesiji, kar pomeni, da ni upoštevane pravnomočnosti odločbe o podeljeni koncesiji oziroma je nek izvajalec že vpisan v register z dnem izdaje odločbe brez upoštevanja določbe o možnem pravnem sredstvu zoper izdano odločbo, ki ga lahko v postopku koristijo neizbrani kandidati oziroma brez upoštevanja datuma pravnomočnosti in dokončnosti takšne odločbe. Na datum vpisa izvajalca, ki je koncesionar, v register, je vezan prekrškovni postopek po 116. členu, v povezavi s 66. členom Zakona o socialnem varstvu, kot je navedeno že v predhodni točki.
2. Ministrstvo ne vodi registrov izvajalcev oskrbe in varovanja na daljavo v oskrbovanih stanovanjih ter registra oskrbovanih stanovanjih, prav tako ne vodi registra izvajalcev institucionalnega varstva v drugi družini in njihovih podizvajalcev. Socialna inšpekcija sama pridobiva te informacije iz prakse izvajalcev v okviru inšpekcijskih pregledov za druge socialno varstvene storitve ali v okviru strokovne pomoči upravičencem, zato so podatki inšpekcije o teh izvajalcih nepopolni in na takšni podlagi ni možno izvajati sistematičnega inšpekcijskega nadzora nad temi izvajalci.
3. Organ Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, ki je pristojen za odločanje na drugi stopnji za izdane akte Socialne inšpekcije, v zadevah izvajanja storitve institucionalno varstvo ter storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, se na odstope takšnih zadev s strani inšpekcije ne odziva.Tako so bile v decembru 2021 nerešene zadeve, ki so bile temu organu odstopljene v letih 2016-2019. V času od odstopa dalje so se razmere zadev korenito spremenile (upravičenec je umrl, zamenjava izvajalca, zamenjava vodstva in/ali strokovnih delavcev pri izvajalcih). Organ se ni odzval niti na posredovano izjavo zavezanca, da od pritožbe odstopa. Zato ni v celoti zagotovljeno pravno varstvo strank v teh postopkih.
4. V obdobju 2018-2021 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. 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 oddelek temeljijo na strokovnih ugotovitvah in načelih dela s starejšimi osebami, ki zaradi posledic demence, poleg celodnevnega varstva in oskrbe ter zdravstvenih storitev, potrebujejo še povečano varovanje in posebni program aktivnosti za ohranjanje kognitivnih in drugih življenjskih spretnosti. Enako velja za kadrovski 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.

1. Tudi v letu 2021 je, glede naloge Skupnosti socialnih zavodov Slovenije po 68. b členu Zakona o socialnem varstvu, ugotovljeno, da do decembra 2021 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 poenoteni interni akt, že 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 opravilih navedeno tudi pogostost izvajanja opravila za uporabnika, nekateri pa imajo navedena samo opravila, pogostost izvajanja opravil je med izvajalci različno navedena, nekateri pa imajo v tem aktu izdelan točkovni sistem po opravilih za uvrstitev upravičencev v vrsto oskrbe.

Prav tako eni izvajalci dosledno upoštevajo pogostost posameznih opravil v okviru standarda 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 plenic). Inšpektorici je bilo ustno na sestanku s predstavniki ministrstva, pristojnega za socialne zadeve, v marcu 2016 pojasnjeno, da je stališče ministrstva, da je ta akt že sprejela Skupnost socialnih zavodov Slovenije po javnem pooblastilu iz 68. b člena Zakona o socialnem varstvu in je zato uradno veljaven splošni podzakonski akt, ki so ga izvajalci dolžni spoštovati, skupnost zavodov pa je dolžna skrbeti za uresničitev navedenega javnega pooblastila.

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

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 in 2020, v letu 2019 pa tudi s strani Računskega sodišča Repubike Slovenije.

1. 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 2018-2021 je bila pri izvajalcih zelo povečana fluktuacija tega kadra zaradi ponovne večje možnosti zaposlovanja v gospodarskem sektorju, v zdravstvu in v osebni asistenci, vzrok tej fluktuaciji pa so slabši pogoji dela in nizka plača za delo v osnovni in socialni oskrbi domskega varstva. 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 v letu 2008. Na ta dejstva opozarja pristojna ministrstva tudi Skupnost socialnih zavodov Slovenije.

V situaciji dodanega absentizma fluktuaciji v obdobju 2020-2021, v situaciji ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje, je ministrstvo, pristojno za socialne zadeve vzpostavilo možnost dodatnih zaposlitev kadrov zdravstvene nege in socialne oskrbe v programu financiranja teh kadrov do 31.12.2022. Kljub temu imajo izvajalci težave pridobivati ustrezen kader za socialno oskrbo, v letu 2021 pa je naraščal odliv zdravstvenega kadra iz domov v pilotne projekte in programe za dolgotrajno oskrbo Ministrstva za zdravje.

1. Socialna inšpekcija v letih 2014-2021 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 in na to problematiko sprotno opozarja izvajalce v inšpekcijskih pregledih.
2. Po mnenju Socialne inšpekcije je 9. člen Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev diskriminatoren do uporabnikov, ker je v 2. točki opredeljen tako, da eno ciljno skupino predstavljajo upravičenci, starejše osebe od 65 let, ki potrebujejo manj zahtevno vrsto oskrbe, drugo ciljno skupino pa upravičenci s kroničnimi boleznimi v terminalni fazi. Pri tem je za uporabnike iz prve skupine upravičencev predvideno, da se morajo ob nastali potrebi po zahtevnejši vrsti oskrbe (starostna oslabelost, invalidnost, demenca) premestiti k drugemu izvajalcu, ki izvaja storitev v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva, za drugo ciljno skupino iste oblike storitve pa je predvideno, da lahko v oskrbnem domu koristi najzahtevnejše vrste oskrbe. V praksi se uporabniki in njihovi svojci premestitvam iz oskrbnih domov, po menju inšpekcije, upravičeno upirajo, ker se storitev izvaja enako strokovno kot v drugih oblikah institucionalnega varstva, pri čemer je tudi bivanje v oskrbnem domu bolj prilagojeno domačemu okolju. Predpis, ki predvideva premestitev iz takšnega okolja zaradi poslabšanja psihofizičnega stanja posameznika tudi ni skladen s strokovnim načelom kakovosti storitve iz vidika, stalnosti, zaupnosti in individualiziranosti obravnave upravičenca.
3. V dosedanjih nadzorih je bilo ugotovljeno, da se storitev institucionalno varstvo starejših ne razvija v vseh predvidenih oblikah, oziroma so se druge oblike zelo malo uveljavile. Tako se po podatkih Socialne inšpekcije storitev izvaja v obliki oskrbnega doma samo pri 2 izvajalcih z dovoljenji za delo, v obliki varstva v drugi družini pri 1 izvajalki z dovoljenjem za delo in pri 8 izvajalcih po pogodbi skladno s 65. členom Zakona o socialnem varstvu. V obliki dnevnega varstva se izvaja 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.
4. 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.

1. V letu 2018 in 2021 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 za obratovanje oskrbovanih stanovanj; členi 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 na spletnih straneh ministrstva ([www.mddsz.gov.si/si/delovna\_podrocja/sociala/izvajalci/oskrbovana](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci/oskrbovana) stanovanja)

med informativnimi opisi socialno varstvenih storitev, med opisom oskrbovanih stanovanj 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 zaščitena 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).

V oskrbovanih stanovanjih se je kot težava pojavilo vprašanje ali mora biti v vsakem takem stanovanju nameščena logistika za varovanje na daljavo, ki naj bi jo plačevali mesečno stanovalci teh stanovanj. Temu nasprotujejo nekateri stanovalci, z utemeljitvijo, da tega (še) ne potrebujejo, zato tega nočejo plačevati, dvom o tem pa je spodbujalo tudi ministrstvo, ki je v obdobju 2016-2021 menjavalo stališče o tem ali morajo biti vsa oskrbovana stanovanja opremljena s tem in imeti varovanje aktivirano (in je zato plačljivo) ali se lahko to naknadno vzpostavi, ko se za to odloči najemnik takšnega stanovanja (ko sam oceni, da to potrebuje). Zato je tudi to različno vzpostavljeno v posameznih objektih oskrbovanih stanovanj in različno v stroških za uporabnike, ker nekateri to plačujejo, nekateri pa ne.

Ni baze podatkov za to storitev, iz katere bi Socialna inšpekcija lahko črpala informacije za sistematični inšpekcijski nadzor nad izvajanjem oskrbe in varovanja na daljavo v oskrbovanih stanovanji.

1. V inšpekcijskih pregledih pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo v drugi družini v obdobju 2020-2021 je bilo ugotovljeno, da v praksi obstoječe pravne podlage za izvajanje te storitve niso povsem jasne, niti javnim zavodom, niti izvajalcem, ki so sopodpisniki pogodb po 65. členu Zakona o socialnem varstvu, niti Socialni inšpekciji. Do leta 2007 je ministrstvo tolmačilo 2. in 3. odstavek 65. člena navedenega zakona, ki določa, da posamezne storitve v okviru javne službe lahko izvajajo tudi tretje osebe, če za to sklenejo pogodbe s centrom za socialno delo, kot ustrezno pravno podlago za izvajanje socialno varstvenih storitev. Na podlagi tega tolmačenja, je ministrstvo v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev opredelilo, da se na takšni podlagi lahko opravlja storitev institucionalno varstvo starejših v obliki oskrbe v drugi družini, za kar je tudi opredeljen standard te oblike storitve, pri tem da je v standardu dodano, da izvajalec lahko sklene pogodbo tudi z izvajalcem storitve institucionalno varstvo, standard pa je preohlapen z vidika strokovne odgovornosti za uporabnika.

V letu 2007 je ministrstvo tolmačilo 2. odstavek 65. člena zakona kot neustrezen in v nasprotju z 41 b. in 66. členom zakona in da ta predpis ni ustrezna pravna podlaga za opravljanje socialno varstvenih storitev, pri tem pa ta določba v novelah zakona ni bila odpravljena. Po tem tolmačenju naj bi vsi izvajalci socialno varstvenih storitev, ki niso javni zavodi ali koncesionarji imeli pravno podlago za izvajanje socialno varstvenih storitev v 41 b. in 66. členu zakona. Na podlagi tega tolmačenja, je izvajalka Brigita Beznec s.p, na poziv ministrstva takratnim izvajalcem, v letu 2007 pridobila za storitev institucionalno varstvo starejših kot oskrba v drugi družini dovoljenje za delo in je vpisana v register izvajalcev z dovoljenji za delo. Po podatkih Socialne inšpekcije (dokumentacija inšpekcijskih nadzorov) so v obdobju 2007-2009 trije drugi izvajalci zavrnili takšno ureditev pravne podlage in so tudi prekinili do takrat sklenjene pogodbe s centri za socialno delo in z izvajalcem storitve institucionalno varstvo starejših.

Socialna inšpekcija je že dne 14.9.2020 z dopisom št. 06189-63/2020-2 seznanila ministrstvo z nejasnostjo predpisov Zakona o socialnem varstvu in različnega tolmačenja predpisov (41 b., 49., 50., 51. , 2. odstavek 65. in 66.člen zakona) s strani ministrstva v obdobju 2005-2020, ki določajo pogoje za izvajanje socialno varstvenih storitev, v konkretni zadevi storitev institucionalno varstvo ter različnega tolmačenja standarda te storitve v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev glede na institucionalno varstvo v drugi družini. Na navedeni dopis je ministrstvo posredovalo v dopisu št. 1221-27/2020/2 z dne 17.11.2020 navedeno uradno tolmačenje predpisov za pravno podlago izvajanja storitve institucionalno varstvo v drugi družini in sicer:

» Zakon o socialnem varstvu v 41.b. členu določa osnovne pogoje za izvajanje dejavnosti socialnega varstva v mreži in izven mreže javne službe. ZSV nadalje v 65. in 66. členu določa temeljne pogoje za izvajanje socialno varstvenih storitev za zasebnike. Drugi odstavek 65. člena pa določa izjemo, da lahko posamezne storitve v okviru javne službe v skladu z zakonom opravlja rejnik ali tretja oseba, če za te storitve sklene pogodbo s centrom za socialno delo. Zavedamo se, da določba zadnjega odstavka 65. člena pomeni možnost izvajanja storitve pod drugačnimi pogoji kot veljajo za izvajanje storitve na podlagi dovoljenja za delo ali koncesije. Po našem vedenju je bila ta izjema vključena v Zakon o socialnem varstvu zaradi zatečenega stanja. Ob spremembi Zakona o socialnem varstvu nameravamo možnosti za izvajanje oskrbe v drugi družini za nove izvajalce poenotiti ob upoštevanju položaja sedanjih uporabnikov.«

Socialna inšpekcija je s tem tolmačenjem predpisov dne 26.11.2020 seznanila Skupnost socialnih zavodov Slovenije, Skupnost centrov za socialno delo ter izvajalce te oblike storitve in javne zavode, ki so po informacije inšpekcije podpisali takšne pogodbe v letu 2020.

Spreminjanje tolmačenja istih predpisov povzroča neenako obravnavanje izvajalcev storitve institucionalno varstvo kot oskrba v drugi družini, ker morajo nekateri opraviti vse potrebno v postopkih za dovoljenje za delo in za vpis v register ter slediti standardu storitve in so nadzirani s strani Socialne inšpekcije in drugih inšpekcijskih organov, izvajalci, ki isto storitev opravljajo po pogodbi s centri za socialno delo pa so inšpekciji neznani (razen v primeru prijav) in ni znano kako se z njihove strani spoštujejo socialno varstvene pravice uporabnikov in standard storitve.

V 2. odstavku 65. člena zakona je navedeno, da posamezne storitve v okviru javne službe (inšpekcija to razume v okviru javne mreže) lahko izvajajo tudi tretje osebe, če za to sklenejo pogodbo s centrom za socialno delo. Centri za socialno delo so javni socialno varstveni zavodi, ki po 49. členu tega zakona nimajo pristojnosti (javnega pooblastila) za izvajanje storitve institucionalno varstvo, so pa podpisniki pogodbe po 2. odstavku 65. člena zakona z izvajalci te storitve institucionalno varstvo v drugi družini, za kar prevzemajo odgovornost izvajanja strokovnega dela storitve institucionalno varstvo, kar je sicer po 50., 51. in 52. členu zakona pristojnost drugih javnih socialno varstvenih zavodov.

Strokovni del storitve, ki naj bi ga izvajal center kot podpisnik pogodbe, kot je opredeljeno v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev za izvajanje storitve institucionalno varstvo v drugi družini, je pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo pristojnost komisije za sprejem, premestitev in odpust v predpisani sestavi, obvezni član je tudi odgovorni delavec zdravstva. Komisije imajo pri teh izvajalcih izdelane kriterije in metodologijo za ocenjevanje potreb upravičencev oziroma za določanje zahtevnosti oskrbe. Kadrovski standardi storitev, javnih pooblastil in zakonskih nalog centrov za socialno delo ne vsebujejo zdravstvenih delavcev, prav tako inšpekciji ni znano na kakšen način centri ocenjujejo potrebe in zahtevnost oskrbe upravičencev, za katere sklenejo pogodbe s samostojnimi podjetniki, pravnimi in fizičnimi osebami za izvajanje storitve institucionalno varstvo v drugi družini po 2. odstavku 65. člena zakona (v pregledanih osebnih mapah uporabnikov storitve pri predhodno navedenih izvajalcih ni takšne dokumentacije). To obliko naj bi koristili upravičenci do najmanj in delno zahtevne oskrbe oziroma primerjalno z domskim varstvom sta to vrsti oskrbe I in II, vendar so po informacijah inšpekcije, v tej obliki tudi upravičenci do zahtevnejših vrst oskrbe (III a in IV).

Glede na navedeno, upravičenci do storitve institucionalno varstvo, niso enako strokovno obravnavani pri opredelitvi zahtevnosti oskrbe in pri samem izvajanju storitve, ker je pri izvajalcih v javni mreži in z dovoljenjem za delo to pristojnost medstrokovnega tima (komisije), pri izvajalcih po 2. odstavku 65. člena zakona, pa sta opredelitev in izvajanje oskrbe v bistvu prepuščena enemu strokovnemu delavcu centra in laičnim neposrednim izvajalcem, brez da bi bili za to usposobljeni in brez njihovega poznavanja socialno varstvenih predpisov, vezanih na to storitev.

V 66. členu zakona je opredeljeno, da ministrstvo, pristojno za socialno varstvo ugotavlja ali zasebnik izpolnjuje pogoje iz 65. člena in 60. člena tega zakona in da izvajalci, ki izpolnjujejo pogoje lahko pričnejo izvajati storitev z dnem vpisa v register zasebnikov ali pravnih oseb, ki opravljajo socialno varstveno storitev. Register zasebnih in pravnih oseb, ki izvajajo socialno varstvene storitve je po 67. členu zakona javen. Socialni inšpekciji ni znano, da ima ministrstvo register izvajalcev, ki opravljajo socialno varstvene storitve po 2. odstavku 65. člena zakona oziroma le-ta ni javen, zato tudi ni jasno ali so bili preverjeni pogoji pri izvajalcih po 2. odstavku 65. člena zakona in ker niso vpisani v register, tudi ni podatka, kdaj lahko pričnejo izvajati storitev, ta podatek pa je vezan na določbe zakona o prekrških pri izvajanju socialno varstvenih dejavnosti oziroma na 116. člen zakona.

Ministrstvo še ni ustrezno opredelilo standarda te storitve, kot dopolnilne dejavnosti kmetije, le-ta pa se lahko po veljavnem kmetijskem zakonu že izvaja, ob tem pa tudi ni razmejitve strokovne pristojnosti in odgovornosti med podpisnikoma pogodbe po 65. členu zakona o socialnem varstvu o vodenju postopkov za uveljavitev pravice do storitve, za strokovno obravnavo in vodenje evidenc postopkov in izvajanja oskrbe, kar je tudi podlaga za zaračunavanje storitve. Po sedanjih predpisih, so izvajalci te oblike storitve dolžni izvajati storitev v celotnem standardu storitve, tudi v delih, ki niso posebej opredeljeni, kot ostali zvajalci storitve institucionalno varstvo. Zaradi navedenega obstaja vrzel predpisov (kdo je zavezanec za nadzor) za inšpekcijski nadzor in prekrškovni postopek Socialne inšpekcije. Navedene nejasnosti in spreminjanje tolmačenja navedenih določb Zakona o socialnem varstvu povzročajo neenako obravnavo upravičencev do storitve institucionalno varstvo, neenako obravnavo izvajalcev storitve institucionalno varstvo kot oskrba v drugi družini in kot je že navedeno, vrzel predpisov za izvajanje inšpekcijskega nadzora Socialne inšpekcije.

Na podlagi naročil izvajalcem iz inšpekcijskih pregledov v letu 2021 je bila pri Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije oblikovana delovna skupina, za iskanje rešitev predpisnih vrzeli in enotne prakse izvajanja storitve. V oktobru 2021 so se delovni skupini pridružili predstavniki ministrstva, predstavniki Skupnosti socialnih zavodov in predstavniki Socialne inšpekcije. Do decembra 2021 so bili oblikovani osnutki predlogov za dopolnitev in spremembo podzakonskih aktov ter Zakona o socialnem varstvu, ki bi upravičencem lahko zagotavljalo pravno podlago ter ustrezno oskrbo v drugi družini. Spremembe in dopolnitve predpisov do decembra 2021 še niso bile uradno sprejete.

1. V predpisih socialnega varstva do decembra 2021 ni opredeljeno oziroma ni jasno opredeljeno kdo je plačnik dela stroškov oziroma cene 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 bivalnega nadstandarda in 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 (potreb po oskrbi) in/ali z dodatnimi tržnimi storitvami izvajalca (prinos obroka hrane v sobo, kjer to ni v sklopu vrste oskrbe, storitve frizerja, pedikerja, maserja). V domskem varstvu se pojavlja problem plačila storitve, kjer storitev, poleg uporabnika, plačujejo tudi drugi zavezanci, ki so sami na robu revščine, uporabnik storitve, ki plačuje manjšinjski del mesečnih stroškov pa odklanja ponujene možne rešitve za zmanjšanje stroškov oskrbe. Na primer odklanja, da bi se odpovedal tržnim storitvam izvajalca ali odklanja premestitev iz nadstandardne enoposteljne sobe v manjšo kvadraturo enoposteljne sobe ali v enoposteljno sobo brez priključkov (priključki za internet, kabelsko televizijo, telefon so stroški bivalnega nadstandarda) pri istem izvajalcu ali v enoposteljno sobo k drugemu izvajalcu, pri katerem je cena storitve nižja. V tej zadevi, ostali zavezanci za doplačilo storitve, nimajo enakega položaja pravne zaščite, kot uporabnik storitve.

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

V zvezi s plačilom storitve se poraja s strani upravičencev tudi dvom o doplačevanju diet, ker je v 8. členu Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, kot del standarda storitve navedena starostnikom primerna prehrana. Običajno se, zaradi starostne oslabelosti in bolezenskih stanj, pri večini uporabnikov institucionalnega varstva starejših, pokaže potreba po dietni prehrani (osnovne diete), ki je starostnikom primerna prehrana. Na to je bilo ministrstvo že v obdobju 2017-2019 opozorjeno s strani Socialne inšpekcije, vendar se dietna prehrana v domskem varstvu starejših še nadalje uvršča v cenike izvajalcev kot dodatna storitev oskrbe in uporabnikom tudi dodatno zaračunava.

1. 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 dovolenih 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.

V letih 2019-2021 je prišlo do prevzemov oziroma odkupa objektov domov nekaterih koncesionarjev s strani tujih podjetij in ob tem do neposrednega prenosa koncesij na ta tuja podjetja, pri tem pa se cene storitve v teh domovih niso spremenile, v smislu znižanja cene za 7% oziroma v delu, ki je bil dogovorjen med ministrstvom in prejšnjimi koncesionarji. Po mnenju Socialne inšpekcije, bi se morala cena za uporabnike ob prevzemu koncesije s strani lastnika iz tujine, zmanjšati v navedenem deležu. Z mnenjem inšpekcije v zvezi s prevzemi koncesij lastnikov iz tujine je bilo v letu 2019 že seznanjeno ministrstvo, Varuh človekovih pravic Republike Slovenije in tudi Računsko sodišče Republike Slovenije.

1. 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 dnem 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.
2. V inšpekcijskih pregledih v letih 2016-2021 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 neposredeni 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, ki so pogosto pooblaščenci ali skrbniki za poseben primer teh oseb, 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 2016-2021 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, Dom upokojencev in oskrbovancev Impoljca, Dom starejših občanov Ilirska Bistrica-oddelek posebnega varstva odraslih).

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, 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 od leta 2017 do decembra 2021 niso bili realizirani.

1. Verificirani varovani oddelki v posebnih zavodih, v obdobju 2017-2021, 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.
2. 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 oseb in za obe ciljni skupini upravičencev (odrasli z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju ter odrasli s posebnimi potrebami po 26. letu starosti). Čakalne dobe za sprejem v klasično domsko varstvo ali v bivalne enote so od pol leta do dveh let.
3. Socialna inšpekcija je na pomanjkanje namestitvenih mest za posebno institucionalno varstvo odraslih opozarjala 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 veča tudi potreba po storitvi posebno institucionalno varstvo v obliki klasičnega domskega varstva. Potrebe presegajo obstoječe kapacitete javne mreže te storitve.

1. 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. Tako se uporabniki znotraj oblik posebnega institucionalnega varstva pri enem izvajalcu premeščajo iz domskega varstva otrok in mladostnikov po času izobraževanja in usposabljanja v stanovanjsko skupino ali bivalno enoto in po določeni starosti zaradi sprememb zdravja in potreb v klasično domsko varstvo. Tako 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.
2. 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, veča 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 ustrezna oblika pomoči, kar ni skladno z načeli nacionalnih programov socialnega varstva.
3. Socialna inšpekcija je v inšpekcijskih nadzorih že 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 ministrstvo 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. Stanje se do decembra 2021 ni spremenilo.
4. 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. Storitev 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 oskrbovanjih 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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, več-posteljna 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.
4. 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 seznani 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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 je z delom nadaljevala tudi v letu 2021.

POMOČ DRUŽINI NA DOMU

OBČINE

1. Občine zagotavljajo javno mrežo storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.
2. Ugotovitve nadzorov v letu 2021 so enake ugotovitvam, navedenim v prejšnjih letnih

vsebinskih poročilih:neenaka dostopnost upravičencev do storitve, neenaka cene storitve po občinah, nepokrivanje vseh potreb upravičencev v lokalni skupnosti (čakalni seznami za storitev) in manjši obseg oskrbe na ravni posameznih uporabnikov (zaradi visoke cene storitve na eni strani ter premalo zaposlenega kadra za neposredno oskrbo na domu na drugi strani). Pri večini uporabnikov storitev pokriva le najnujnejšo oskrbo (ne vseh dejanskih potreb), kar je bilo zlasti izstopajoče v letih 2020-2021 zaradi izrednega stanja ter ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje za preprečevanje širjenja okužbe z virusom Covid-19.

IZVAJALCI

1. Storitev se izvaja skoraj samo v javni mreži (javni zavodi in občinski koncesionarji), le 1 izvajalec jo dejansko opravlja na podlagi dovoljenja za delo, nekaj izvajalcev z dovoljenjem za delo pa storitev le trži in pri tem niso uspešni. Veliko izvajacev, ki so pridobili za izvajanje te storitve dovoljenje za delo, niso pa uspeli na javnih razpisih za pridobitev občinske koncesije, so z dejavnostjo prenehali. Socialna inšpekcija o tem sprotno seznani register zasebnikov, gospodarskih družb in drugih izvajalcev z dovoljenjem za delo pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. V letu 2021 je bilo ugotovljeno, da izvajalci javne mreže večinoma, pri katerih je bil opravljen inšpekcijski pregled, opravljajo storitev skladno s predpisi.
2. 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.
3. 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.
4. V obdobju 2018-2021 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

1. 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.
2. 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. Drugi razlog je ta, da je storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu subvencionirana s strani občin in zato cenejša za upravičence kot so cene socialnega servisa. 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.
3. 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 2021, sodelovala z drugimi inšpekcijskimi organi in službami, največ z Inšpekcijo nadzora delovnih razmerij in Zdravstvenim inšpektoratom Republike Slovenije, o ugotovitvah vrzeli in nejasnosti predpisov sistemske in širše narave, pa je sprotno obveščala Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Poročilo pripravila:

Tatjana Arnšek l.r.

Inšpektorica za socialne zadeve