Številka: poročilo 2022

Datum: 14.3.2023

**INŠPEKCIJSKI NADZORI V LETU 2022 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 2022

je bilo opravljenih 79 inšpekcijskih pregledov pri 77 zavezancih (pri 1 izvajalcu trije inšpekcijski pregledi):

* 28 pregledov za storitev institucionalno varstvo starejših v klasični obliki domskega varstva,

od tega 27 izvajalcev javne mreže(14 javnih zavodov, 13 koncesionarjev) in 1 izvajalec z

dovoljenjem za delo,

* 13 pregledov za storitev posebno institucionalno varstvo odraslih oseb pri 10 javnih zavodih

in 3 koncesionarjih,

* 4 pregledi za storitev institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih, od tega pri 3 javnih

zavodih in 1 koncesionarju,

* 7 pregledov za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, od tega pri 3

javnih zavodih, pri 3 občinskih koncesionarjih in pri 1 izvajalcu z dovoljenjem za delo,

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

socialne oskrbe na domu,

* 1 pregled pri izvajalcu zaradi suma, da izvaja socialno varstveno storitev brez ustrenih

pravnih podlag.

V letu 2022 ni bilo uvedenih prekrškovnih postopkov.

V obdobju 2017-2022

je bilo opravljenih 495 inšpekcijskih pregledov in obravnavanih 88 prijav, ki so bile po pristojnosti posredovane drugim inšpekcijskim službam in organom. Pregledi so bili opravljeni:

* 132 pregledov za storitev institucionalno varstvo starejših v obliki trajnega celodnevnega

varstva, kratkotrajnega celodnevnega domskega varstva in dnevnega varstva, od tega

pri 130 izvajalcih javne mreže (80 pri javnih zavodih in 50 pri koncesionarjih) in 2

pri izvajalcih z dovoljenjem za delo,

* 60 pregledov za storitev posebno institucionalno varstvo odraslih oseb, od tega 54 v javnih
* zavodih in 6 pri koncesionarjih,
* 36 pregledov pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih,
* 37 pregledov izvajanja storitve institucionalno varstvo v drugi družini po 65. členu Zakona o

socialnem varstvu,

* 79 pregledov za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu (49 pri javnih

zavodih, 21 pri občinskih koncesionarjih in 9 pri izvajalcih z dovoljenjem za delo),

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

socialne oskrbe na domu,

* 12 pregledov pri izvajalcih zaradi suma, da izvajajo socialno varstveno storitev brez ustrenih

pravnih podlag, od tega 7 za institucionalno varstvo starejših, 4 za pomoč na domu kot

socialna oskrba na domu in 1 za socialni servis.

V obdobju 2017-2022 je bilo uvedenih 14 prekrškovnih postopkov po 116. členu Zakona o socialnem varstvu, od tega 12 za institucionalno varstvo starejših, 1 za storitve pomoč družini na domu in 1 za storitev socialni servis.

Podatki o zavezancih, ki so bili letno vključeni v inšpekcijski nazor ter podrobnejše ugotovitve letnih nadzorov so navedene v vsebinskih poročilih o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 in nadaljevanju tega poročila.

V obdobju 2005-2022

je bilo opravljenih 2014 inšpekcijskih pregledov in obravnavanih 283 prijav, ki so bile po pristojnosti posredovane drugim inšpekcijskim službam in organom. Pregledi so bili opravljeni:

* 463 pregledov za storitev institucionalno varstvo starejših v obliki trajnega celodnevnega

varstva, kratkotrajnega celodnevnega domskega varstva in dnevnega varstva, od tega

pri 449 izvajalcih javne mreže (292 pri javnih zavodih in157 pri koncesionarjih) in 14

izvajalcih z dovoljenjem za delo,

* 145 pregledov za storitev posebno institucionalno varstvo odraslih oseb, od tega 129

pri javnih zavodih in pri 16 koncesionarjih,

* 64 pregledov pri izvajalcih storitve institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih,
* 58 pregledov izvajanja storitve institucionalno varstvo v drugi družini po 65. členu Zakona o

socialnem varstvu

* 300 pregledov za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, 197 pri javnih

zavodih, 66 pri občinskih koncesionarjih in pri 37 izvajalcih z dovoljenjem za delo,

* 62 pregledom za storitev pomoč na domu kot mobilna pomoč pri centrih za socialno delo,
* 102 pregleda za storitev socialni servis pri izvajalcih z dovoljenjem za delo,
* 733 pregledov pri občinah za naloge občin po zakonu o socialnem varstvu za javno mrežo

socialne oskrbe na domu,

* 87 pregledov pri izvajalcih zaradi suma, da izvajajo socialno varstveno storitev brez ustrenih

pravnih podlag, od tega 23 za storitev institucionalno varstvo starejših, 51 za storitev

pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in 13 za storitev socialni servis.

V obdobju 2005-2022 je bilo uvedenih 36 prekrškovnih postopkov po 116. členu Zakona o socialnem varstvu (32) in po 38. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru (4), od tega 24 za institucionalno varstvo starejših, 5 za storitve pomoč družini na domu in 1 za storitev socialni servis.

**Podlaga za uvedbo inšpekcijskega postopka**

1. Prijave oziroma prejete pobude za inšpekcijski pregled

V letu 2022 je Socialna inšpekcija, za področje varstva starejših in drugih ranljivih skupin, za katere pokrivajo potrebe socialno varstvene storitve, ki so predmet tega poročila, prejela 27 prijav oziroma pobud za inšpekcijski pregled, od tega 22 za storitev institucionalno varstvo starejših, 4 za posebno institucionalno varstvo odraslih oseb in 1 za izvajanje storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Na podlagi 11 prijav je bil opravljen inšpekcijski pregled (8 za institucionalno varstvo starejših, 2 za posebno institucionalno varstvo odraslih oseb in 1 za pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu), 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, 5 prijav pa 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 2022 načrtovanih 70 kontrolnih 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.). Realizacija kontrolnih nadzorov je bila 100%.

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 (socialno varstvena ogroženost, neuveljavljena pravica do storitve, neustrezna storitev glede na potrebe upravičenca, slabša kakovost storitve, 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 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)
* 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),
* Podrobnejši standardi za izvajaje posameznih vrst oskrbe in kriteriji za določanje vrste oskrbe glede na potrebe uporabnikov storitve za področje v domovih starejših (Uradni list RS, št. 96/22),
* Pravilnik podrobnejših standardov za izvajanje vrst oskrbe in kriterije za določanje vrste oskrbe glede na potrebe uporabnikov storitve institucionalno varstvo v posebnih socialnovarstvenih zavodih (Uradni list RS, št. 96/22),
* nacionalni programi (nacionalni program in resolucije programa socialnega varstva, varstva starejših, duševnega zdravja),
* Usmeritve za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva št. 1222-18/2011 z dne 6.6.2011, z Dopolnitvami k tem usmeritvam št. 1222-14/2014/4 z dne 27.3.2014 in z Dopolnitvami št. 012-9/2017 z dne 20.2.2018, ki jih je izdalo ministrstvo, pristojno za socialno varstvo.

STORITEV: INSTITUCIONALNO VARSTVO

INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

V inšpekcijske nadzore je vključeno izvajanje socialno varstvene storitve institucionalno varstvo starejših v 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 2022 v javni mreži skupaj 84 izvajalcev, od tega 55 javnih socialno varstvenih zavodov v 77 enotah in 29 koncesionarjev v 46 enotah. Tako se je ta oblika storitve institucionalnega varstva v decembru 2022 izvajala v 123 domovih javne mreže ter pri 1 izvajalcu v manjšem obsegu z dovoljenjem za delo. Točne podatke o namestitvenih kapacitetah ter zasedenosti domskega varstva vodi Skupnost socialnih zavodov Slovenije, podatki pa so dostopni na spletnih straneh te skupnosti.

Vsi izvajalci trajnega celodnevnega domskega varstva opravljajo tudi kratkotrajno celodnevno domsko varstvo, ki se izvaja večinoma iz dveh vzrokov. Za obdobje enega do treh tednov se izvaja zaradi objektivne odsotnosti osebne socialne mreže upravičencev, zaradi česar takrat 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), ko zahtevnost oskrbe presega zmožnost socialne oskrbe na domu in laične pomoči svojcev v domačem okolju. Po letu 2014 narašča povpraševanje s strani svojcev in socialnih služb bolnišnic za kratkotrajno celodnevno namestitev za čas pobolnišničnega okrevanja in rehabilitacije. Na drugi strani se obseg kratkotrajnih celodnevnih namestitev v domsko varstvo v zadnjih letih (tudi pred in po pandemiji Covid-19) zmanjšuje zaradi zasedenosti kapacitet namestitev s trajnim celodnevnim domskim varstvom.

Storitev v obliki dnevnega varstva se trži pri večini izvajalcev, koriščenje te oblike pa v obsegu povprečno niha od 1 do 20 uporabnikov na dan. 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, deležni so osnovne oskrbe, po potrebi socialne oskrbe in so vključeni v organizirane oblike aktivnosti in druženja kot vsi ostali uporabniki celodnevnega domskega varstva), v manjšem številu se ta oblika 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.

V zadnjih štirih letih se storitev v obliki oskrbnega doma (izven javne mreže na podlagi dovoljenja za delo) izvaja le v dveh oskrbnih domovih in sicer v Domu Danica d.o.o. Gažon in Dom Brigita, Brigita Beznec s.p. Puconci.

Po podatkih Socialne inšpekcije si od leta 2009 dalje, 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 2022, kljub pozitivnim mnenjem o strokovnosti s strani Socialne zbornice Slovenije, nihče od navedenih še ni pridobil dovoljenja za delo.

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 2022 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 Vsebinskem poročilu o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2021, ki je objavljeno na spletni strani Socialne inšpekcije.

Po podatkih Socialne inšpekcije, pridobljenih v inšpekcijskih pregledih in v okviru strokovne pomoči, je bilo v decembru 2022 približno 780 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 32 krajih Slovenije.Podjetji Comett domovi d.o.o. in DEOS d.o.o. sta v letu 2019 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 v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva na teh lokacijah. Največji lastnik najemnih oskrbovanih stanovanj je Nepremičninski sklad pokojninskega in invalidskega zavarovanja 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, ki so investitorji gradenj teh stanovanj (DFI d.o.o., Dolenjgrad d.o.o., Mijaks investicije d.o.o.). Za približno 220 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 211 najemnih oskrbovanih stanovanj. Kot storitev socialni servis se izvaja za približno 40 stanovanj. 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 letu 2022 je bil inšpekcijski pregled opravljen pri naslednjih izvajalcih:**

Trajno celodnevno institucionalno varstvo:

* javni socialno varstveni zavodi:

Dom starejših občanov Ajdovščina, Dom upokojencev Center-Tabor-Poljane (3 nadzori), Dom starejših občanov Črnomelj, Dom upokojencev Gradišče, Dom starejših Hrastnik, Dom starejših občanov Polde Eberl Jamski Izlake, Dom starejših občanov Logatec, Dom starejših občanov Nova Gorica, Dom upokojencev Podbrdo, Dom upokojencev Sežana, Dom starejših Šentjur, Center slepih, slabovidnih in starejših Škofja Loka, Dom upokojencev Šmarje pri Jelšah, Dom starejših občanov Tezno.

* koncesionarji:

Center starejših občanov Lucija d.o.o., Center starejših občanov Ormož d.o.o., DEOS d.o.o.- Center starejših Cerknica, DEOS d.o.o.-Center starejših Gornji Grad, DEOS d.o.o.-Center starejših Trnovo, Duhovno prosvetni center Celje – Dom Svetega Jožefa, Dom upokojencev Idrija d.o.o.-Dom upokojencev Idrija, Dom Lenart d.o.o.-Dom Svete Agate, Zavod Karion - Dom Svete Eme, Zavod Svetega Rafaela- Naš dom Vransko, Rive d.o.o.- Dom starejših občanov Ribnica.

* dovoljenje za delo:

Turzis d.o.o., Medic hotel Renče

Inšpekcijski pregledi so bili izvedeni pri 26 izvajalcih, opravljeno je bilo 28 inšpekcijskih nadzorov, od tega 14 pri javnih socialno varstvenih zavodih, 13 pri koncesionarjih in 1 pri izvajalcu z dovoljenjem za delo.

Navedeni nadzori so bili uvedeni po uradni dolžnosti inšpekcije, od tega je bilo 20 kontrolnih inšpekcijskih pregledov na podlagi ocene tveganja in 8 pregledov z upoštevanjem očitkov iz prejetih prijav za inšpekcijski nadzor. Enemu izvajalcu so bili izrečeni ukrepi zaradi hujših strokovnih napak pri izvajanju storitve, štirim izvajalcem pa so bila izrečena naročila za odpravo nepravilnosti. Nepravilnosti so se nanašale na zagotavljanje predpisanega kadrovskega standarda in normativa, na delo komisije za sprejem, premestitev in odpust, na izvajanje 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).

Socialna inšpekcija je v letu 2022 prejela 22 prijav za inšpekcijski nadzor pri izvajalcih institucionalnega varstva starejših. V 10 prijavah 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, v 4 prijavah ni bilo pravne podlage (zaščita javnega interesa) za inšpekcijski nadzor. Od ostalih 8 prijav je bilo v inšpekcijskih pregledih ugotovljeno, da so bili očitki iz 3 prijav utemeljeni, iz petih prijav pa so bili očitki neutemeljeni.

Kratkotrajno celodnevno domsko varstvo in dnevno domsko varstvo

V letu 2022 je bilo v okviru 26 inšpekcijskih pregledov pri 26 izvajalcih za trajno celodnevno domsko varstvo opravljenih tudi toliko inšpekcijskih pregledov za izvajanje storitve institucionalno varstvo v obliki kratkotrajnega celodnevnega domskega varstva in v obliki dnevnega varstva. Oskrba v teh dveh oblikah storitve se je izvajala skladno s predpisi in strokovnimi načeli v socialnem varstvu.

Oskrbovana stanovanja

V letu 2022 je bil inšpekcijski pregled opravljen pri 4 izvajalcih.

* javni zavodi:

Dom ob Savinji Celje, Obalni dom upokojencev Koper, Dom starejših Logatec.

* koncesionarji:

DEOS d.o.o.

V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da 1 izvajalec opravlja v oskrbovanih stanovanjih storitev institucionalno varstvo starejših, 2 izvajata storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu, 1 izvajalec pa izvaja oskrbo v oskrbovanih stanovanjih po posebni ponudbi iz dodatnih storitev oskrbe. Varovanje na daljavo je pri vseh treh organizirano z nujnim medicinskim klicem na recepcijo domskega varstva ali na številko dežurne medicinske sestre v domu. V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da v komisiji za najem oskrbovanega stanovanja pri lastniku teh stanovanj sodelujejo strokovni delavci socialnega varstva po 69. členu Zakona o socialnem varstvu (običajno strokovne delavke socialne službe domskega varstva) in da se je oskrba uporabnikov izvajala skladno s predpisi in strokovnimi načeli v socialnem varstvu.

Institucionalno varstvo v drugi družini

Zaradi sistemske nedorečenosti v letu 2022 ni bilo opravljenega nadzora za to obliko storitve institucionalnega varstva. Stanje je bilo v letu 2022 enako, kot je navedeno v Vsebinskem poročilu o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2021, ki je objavljeno na spletni strani Socialne inšpekcije.

POSEBNO INSTITUCIONALNO VARSTVO ODRASLIH OSEB

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

* 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 25 enotah v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva, v 78 bivalnih enotah, v 40 stanovanjskih skupinah, v 10 individualnih paketih storitve, 29 upravičencev pa koristi oskrbo v drugi družini. 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 in stanovanjske skupin.

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

V obdobju 2016-2022 so nastale nepravilnosti in težave pri izvajanju te storitve v obliki trajnega celodnevnega domskega varstva na varovanih oddelkih, ker so sodišča s sklepi nameščala upravičence na varovane oddelke, verificirane ali ne verificirane, 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 teh oddelkov, ta storitev več ne dosega povsem svojih namenov in ciljev ter predstavlja nezdravo in ogrožujoče okolje, tako za uporabnike, kot za osebje. S tem je razvrednoten tudi postopek verifikacije socialnega varstva za varovane oddelke.

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 2018-2022 sprotno z dopisi s strani izvajalcev.

**V letu 2022 je bil inšpekcijski pregled opravljen pri naslednjih izvajalcih:**

* javni socialno varstveni zavodi:

CUDV Črna na Koroškem, Dom Nine Pokorn Grmovje, Socialno varstveni zavod Hrastovec, Varstveno delovni center Ajdovščina, Varstveno delovni center Koper, Varstveno delovni center Murska Sobota, Varstveno delovni center Postojna, Varstveno delovni center Tolmin, Varstveno delovni center Vrhnika-Idrija.

* koncesionarji:

Dom upokojencev Idrija d.o.o., Medobčinsko društvo Sožitje Maribor, Medobčinsko društvo Sožitje Ptuj, Zavod Karion, VDC Čebelica.

V letu 2022 je bilo opravljenih 13 inšpekcijskih pregledov pri 13 izvajalcih posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb, od tega je bilo 11 kontrolnih pregledov izvedenih na podlagi ocene tveganja, 2 pregleda pa sta bila opravljena z upoštevanjem prejetih prijav z očitki nad delom izvajalcev storitve. V inšpekcijski pregled so bili vključeni 4 izvajalci trajnega celodnevnega domskega varstva, 9 izvajalcev pa storitev opravlja v obliki bivalnih enot. V inšpekcijskih pregledih je bilo ugotovljeno, da so bili očitki iz ene prijave za nadzor neutemeljeni, ostalim izvajalcem so bila izrečena naročila za odpravo ugotovljenih nepravilnosti. Dve prejeti prijavi sta vsebovali očitke nad delom izvajalcev, ki niso pristojnost Socialne inšpekcije po 102. členu Zakona o socialnem varstvu in so bile sočasno posredovane pristojnim organom, zato odstop le-teh po Zakonu o splošnem upravnem postopku ni bil potreben.

Socialna inšpekcija je v inšpekcijskih nadzorih v letih 2017-2022, 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 ter na stanje varovanih oddelkov posebnega institucionalnega varstva.

INSTITUCIONALNO VARSTVO BREZ USTREZNIH PRAVNIH PODLAG

Socialna inšpekcija v letu 2022 ni prejela informacij in ni bilo takšnih prijav, ki bi vsebovale podatke, na podlagi katerih bi bil lahko osnovan sum izvajanja storitve institucionalno varstvo brez ustreznih podlag in bi Socialna inšpekcija izvedla inšpekcijski nadzor po 2. odstavku 102. člena Zakona o socialnem varstvu.

STORITEV: POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU

OBČINE

V obdobju 2006-2022 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 obdobju 2014 - 2022 v nadzorih pri občinah nad zagotavljanjem javne mreže storitve ni bilo ugotovljenih nepravilnosti.

**V letu 2022 je bil inšpekcijski pregled opravljen pri naslednjih občinah:**

Občina Cerklje na Gorenjskem, Občina Cerknica, Občina Cerkno, Občina Cerkvenjak, Občina Cirkulane, Občina Črenšovci, Občina Črna na Koroškem, Občina Črnomelj, Občina Destrnik, Občina Divača, Občina Dobje, Občina Kostel, Občina Kranjska Gora, Občina Log-Dragomer, Občina Luče, Občina Majšperk, Občina Mokronog-Trebelno, Občina Pivka, Občina Radeče, Občina Šentjur, Občina Škofja Loka.

V inšpekcijskih pregledih pri 21 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 2022 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 javne mreže socialno varstvene storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu

IZVAJALCI

Po podatkih socialne inšpekcije se storitev izvaja v javni mreži z 69 izvajalci, od tega je 14 centrov za socialno delo, 32 javnih socialno varstvenih zavodov (domovi za starejše in posebno varstvo odraslih oseb), 3 občinski zavodi in 20 občinskih koncesionarjev.

Izven javne mreže je bilo v letu 2022 le še 7 izvajalcev z dovoljenjem za delo, 4 izvajalci storitev samo tržijo (ni povpraševanja), 3 izvajalci pa storitev izven javne mreže tudi izvajajo.

**V letu 2022 je bil Inšpekcijski pregled opravljen pri naslednjih izvajalcih:**

* javni zavodi:

Center za socialno delo Ptuj, Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, Dom Petra Uzarja Tržič.

* občinski koncesionarji:

Zavod Svetega Martina Srednja vas pri Bohinju, Zavod medgeneracijsko središče Komenda, Zavod Svete Terezije Videm.

* dovoljenje za delo:

Center starejših občanov Lucija d.o.o.

Opravljeno je bilo 7 inšpekcijskih pregledov, v katerih ni bilo ugotovljenih nepravilnosti pri izvajanju storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.

V letu 2022 ni bila prejeta nobena prijava zoper izvajalca storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.

SOCIALNA OSKRBA NA DOMU BREZ USTREZNIH PRAVNIH PODLAG

Socialna inšpekcija je v letu 2022 prejela 1 prijavo zoper gospodarsko družbo, z očitki nad delom tega poslovnega subjekta, na podlagi katerih je bil ocenjen sum izvajanja storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu brez ustreznih pravnih podlag. Zato je bil v zadevi opravljen inšpekcijski pregled, v katerem je bilo ugotovljeno, da so bili očitki iz prijave neutemeljeni, ker izvajalec, po drugih ustreznih pravnih podlagah, opravlja zdravstveno dejavnost, ki ima v posameznih delih enaka opravila kot jih ima standard storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu.

STORITEV: SOCIALNI SERVIS

Po podatkih Socialne inšpekcije iz decembra 2022 je bilo v praksi 23 izvajalcev te storitve, ki so pridobili dovoljenje za delo, od tega 5 javnih socialno varstvenih zavodov, 2 občinska javna zavoda ter 16 podjetij in samostojnih podjetnikov. Storitev opravlja 14 izvajalcev, od tega 7 javnih zavodov in 7 drugih izvajalcev, ostali (9) storitev le tržijo.

**V letu 2022 je bil opravljen inšpekcijski pregled pri naslednjih izvajalcih:**

* dovoljenje za delo:

Center starejših občanov Lucija d.o.o., Dom Lipa d.o.o., Dom starejših občanov Grosuplje, Senior, center za pomoč starejšim, Lidija Umek s.p., Zavod za oskrbo a domu Ljubljana.

Opravljeno je bilo 5 inšpekcijskih pregledov, v katerih ni bilo ugotovljenih nepravilnosti pri izvajanju storitve.

Socialna inšpekcija v letu 2022 ni prejela nobene prijave za uvedbo inšpekcijskega nadzora pri izvajalcih storitve socialni servis.

SOCIALNI SERVIS BREZ USTREZNIH PRAVNIH PODLAG

Socialna inšpekcija v letu 2022 ni prejela nobene informacije ali prijave z očitki zoper izvajalce, na podlagi katerih bi bilo moč oceniti sum, da se izvaja socialno varstvena storitev socialni servis brez ustreznih pravnih podlag, da bi Socialna inšpekcija v tej zadevi, na podlagi 2. odstavka 102. člena Zakona o socialnem varstvu uvedla inšpekcijski nadzor.

POVZETEK UGOTOVITEV

INSTITUCIONALNO VARSTVO STAREJŠIH

1. V inšpekcijskih pregledih obdobja 2018-2022 je bilo ugotovljeno, da večina izvajalcev opravlja storitev institucionalno varstvo starejših 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.
2. V letu 2022 so obstajale nekatere iste sistemske vrzeli za izvajanje te storitve, na katere Socialna inšpekcija opozarja pristojno ministrstvo že več let s konkretnimi dopisi in v letnih vsebinskih poročilih:
   1. 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. Javno je na spletnih straneh ministrstva, pristojnega za socialne zadeve, dostopen le register koncesionarjev za institucionalno varstvo starejših. Ni pa registra koncesionarjev za posebno institucionalno varstvo odraslih oseb in registra izvajalcev socialno varstvenih storitev z dovoljenji za delo. 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. 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 letno sprotno seznanjala ministrstvo (register) z ugotovljenimi spremembami v praksi izvajalcev z dovoljenji za delo (neizpolnjevanje pogojev, prenehanje poslovnega subjekta) za izbris iz registra.
   2. 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 2022 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, pritožnik je odstopil od pritožbe). Zato ni v celoti zagotovljeno pravno varstvo strank v teh postopkih.
   3. Socialna inšpekcija več let opozarja pristojno ministrstvo na medsebojno neusklajenost pravilnikov, ki opredeljujejo izvajanje socialno varstvenih storitev in občasno sodeluje v delovnih skupinah pri ministrstvu za spremembe in popravke podzakonskih aktov, ki pa se le delno uveljavijo, neusklajenosti pa ostajajo.
   4. V obdobju 2018-2022 so sodišča s sklepi nameščala upravičence z demenco 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, kljub utemeljitvam in dokazilom izvajalcev te storitve, da so nastanitvene kapacitete 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 sklepov sodišč 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 posameznikov 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.). 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 ob povečanem obsegu storitve (število in zahtevnost oskrbe) ni spremenil oziroma dodatno številčno okrepil. Zato kakovost strokovne pomoči po predpisanem standardu ni več zagotovljena oziroma temelji le na prizadevnosti obstoječih kadrov, zaradi zanespoštovanja standarda varovanih oddelkov pa je povečano tveganje oziroma večja fizična in psihična ogroženost, tako uporabnikov, kot tudi osebja na teh oddelkih.
   5. V zadnjih petih letih letih je pri izvajalcih te storitve zelo visoka fluktuacija kadrov, na razpise za izpraznjena delovna mesta pa ni prijav novih delavcev ali prijavitelji ne izpolnjujejo pogojev in to tako za delovna mesta osnovne in socialne oskrbe ter strokovnega dela socialnega varstva kot tudi za področje zdravstvene nege in oskrbe. Pojavlja se tudi to, da se laični delavci zaposlijo v domskem varstvu, po usposabljanju pa odidejo drugam. Najpogostejši vzrok za odhod je premajhen kadrovski normativ (obsežno in težko delo, neugodni delovni razporedi za porazdelitev delovnega in prostega časa) in nizko vrednoteno delo. Socialna inšpekcija na to problematiko opozarja pristojno ministrstvo že od leta 2008 dalje, a razen financiranja dodatnih zaposlitev oskrbnega in zdravstvenega kadra za obdobje za čas pandemije Covid-19 v obdobju 2020-2022 ter nekoliko višjega kadrovskega normativa v letu 2022 (ki še vedno ne pokriva potreb oskrbe glede na zahtevnost oskrbe pri uprabnikih storitve), do konca leta 2022 ni bilo drugih sistemskih ukrepov.
   6. Veliko sistemskih vrzeli je na področlju oskrbovanih stanovanj, kjer je situacija v letu 2022 ista, kot je podrobneje navedena v Vsebinskem poročilu o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2021.
   7. Veliko sistemskih vrzeli je na področju izvajanja storitve institucionalno varstvo v drugi družini, kjer je situacija v letu 2022 ista, kot je podrobneje navedena v Vsebinskem poročilu o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2021.
   8. Tudi v letu 2022 so bila inšpekciji s strani uporabnikov in plačnikov storitve postavljena vprašanja kaj je zakonska obveznost plačnikov storitve v primerih, ko je uporabnik v celoti ali delno oproščen plačila storitve, koristi pa bivalni nadstandard, dodatne storitve oskrbe in tržne dejavnosti izvajalca storitve (po lastni izbiri in ne zaradi spremenjenega zdravstvenega stanja in potreb). Po mnenju plačnikov (občine, svojci) bi morali po deležih iz odločb centrov za socialno delo, v takšnem primeru, (do)plačevati le delež stroškov oziroma delež cene standardne storitve (cena dvoposteljne sobe s souporabo sanitarij in stroški vrste oskrbe, ki jo koristi uporabnik storitve).
   9. V letu 2022 je bilo izpostavljeno plačevanje stroškov storitve v vrsti oskrbe III B v primeru sondne prehrane po naročilu zdravnika in sicer, da cena storitve v takšnih primerih ni zmanjšana za stroške običajne prehrane, čeprav le-ta ni primerna za takšne posameznike in je tudi ne uživajo. Poleg stroškov prehrane, ki je del stroškov za vrsto oskrbe III b, se plača po ceniku dodatne sondna prehrana, ki je delno krita s strani plačnikov in delno s strani zdravstvenega zavarovanja. Plačniki so predlagali, da se od stroškov za ceno storitve v vrsti oskrbe III b, odštejejo stroški prehrane, kot se odštejejo za čas odsotnosti uporabnika iz domskega varstva, kar bi bilo potrebno dopolniti v predpisih.
   10. Upravičenci nimajo enake dostopnosti do storitve zaradi različnih cen storitve pri posameznih izvajalcih, zlasti je ta razlika izstopajoča med cenami javnih socialno varstvenih zavodov in koncesinarjev, kar je podrobneje že navedeno v Vsebinskem poročilu o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2021.
   11. Cene storitve vsako leto bolj presegajo plačljive zmožnosti upravičencev in zakonitih zavezancev za (do)plačilo storitev (svojci, občine), še posebej tistih, ki potrebujejo zahtevnejše vrste oskrbe (kombinirane zdravstvene težave, demenca, ipd.), kar je pomembni razlog, da upravičenci ostajajo v domači laični oskrbi (ne zato ker bi to resnično želeli), včasih tudi brez oskrbe na domu (ki tudi sicer ne zmore pokrivati vseh njihovih obsežnih potreb po socialni in zdravstveni oskrbi) ali pa jih svojci nameščajo v oskrbne domove tik za mejo z Madžarsko in Hrvaško, brez njihove privolitve in brez vednosti socialnih služb. Ta skupina ranljivih upravičencev zato nima ustrezne zaščite njihovih pravic in koristi iz področja socialnega varstva. Centri za socialno delo niso obveščeni o takšnih primerih zaradi molka svojcev in socialnega okolja ter varstva pravice do zasebnosti in zato v takšnih zadevah ne morejo ukrepati. Občasno se posamezni takšen primer obelodani senzacionalistično v medijih s slabšalnimi navedbami o socialnih službah in inšpekciji, predno informacija o takem primeru sploh doseže pristojne organe za ukrepanje, pri tem, da slednji na podlagi informacije nemudoma ukrepajo po svojih pristojnostih, pri tem pa, iz naslova varstva osebnih podatkov, ne smejo vseh informacij o zadevi posredovati medijem oziroma javnosti, zato v javnosti prepogosto za takšnimi »rumenimi novicami« ostaja neupravičen negativen sloves socialnih služb in organov.

Podrobneje so vse predhodno navedene sistemske vrzeli navedene in pojasnjene že v Vsebinskem poročilu o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2021, ki je objavljeno na spletni strani Socialne inšpekcije.

POSEBNO INSTITUCIONALNO VARSTVO ODRASLIH OSEB

1. V obdobju 2017-2022 so bile ugotovljene nepravilnosti predvsem na formalni ravni preglednosti izvajanja storitve (sklepanje dogovorov o izvajanju storitve, vodenje osebnih map uporabnikov in individualnih načrtov obravnave, interni akti, vezani na predpise socialnega varstva, ceniki), ki so jih izvajalci odpravili na podlagi ukrepov ali naročil inšpekcije, na strokovni ravni pa se storitev izvaja skladno s predpisi, strokovnimi načeli in nacionalnim programom socialnega varstva.
2. V letu 2022 so bile ugotovljene nekatere iste sistemske vrzeli, na katere je Socialna inšpekcija opozarjala pristojno ministrstvo od leta 2016 dalje:
   1. Sodišča s sklepi nameščajo upravičence na verificirane varovane oddelke, ne glede na to, da izvajalci sodiščem poročajo, 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, enaka situacija je tudi na varovanih oddelkih, ki niso verificirani.
   2. Premalo je namestitvenih kapacitet za upravičence do trajnega celodnevnega domskega varstva, zato so čakalne dobe za sprejem v domsko varstvo od pol leta do dveh let.
   3. Poudarjena usmeritev v deinstitucionalizacijo v zadnjih petih letih ni upoštevala dejstva, da se tudi ta ciljna skupina upravičencev stara in se sčasoma njihovo zdravstveno stanje kombinira s starostno oslabljenostjo in drugimi pojavi staranja. Nastanitvene kapacitete so se večale le v bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah, posledično pa inšpekcija ugotovlja, da je v bivalnih enotah in stanovanjskih skupinah vse več uporabnikov, ki so, po predpisih socialnega varstva oziroma glede na njihovo zdravstveno stanje in potrebe, upravičenci do trajnega celodnevnega domskega varstva oziroma nastanitev v teh oblikah storitve ni več ustrezna njihovim potrebam, zaradi drugačnih prostorsko-tehničnih pogojev ter šibkejšega kadrovskega standarda in normativa v teh oblikah storitve.
   4. Cene posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb niso izračunane po predpisih socialnega varstva, temveč še vedno po dogovoru med ministrstvom, pristojnim za socialne zadeve in skupnostmi organizacij izvajalcev te storitve. Pri tem izstopa razlika v dnevni ceni trajnega celodnevnega posebnega institucionalnega varstva odraslih oseb in dnevni ceni za bivalno enoto in dnevni ceni za stanovanjsko skupino in to v smislu, da več kot je za posamezno obliko predvidenega kadra, cenejša je oblika storitve. Dnevne cene bivalne enote in stanovanjske skupine (z manj kadra in manjšo zahtevnost oskrbe) so od 25% do 50% višje od cene domskega varstva (neprimerno več kadra in višja zahtevnost strokovnega dela in oskrbe), kar najbolj kaže podatek, da je cena standarda posebnega institucinalnega varstva odraslih oseb za obliko domskega varstva 30-35 evrov na dan, za bivalno enoto 35-40 evrov na dan, za stanovanjsko skupino pa 35-75 evrov na dan.
   5. Upravičenci nimajo enake dostopnosti do te storitve zaradi različnih cen vseh oblik te storitve med posameznimi izvajalci, tako se na primer cene za stanovanjsko skupino gibljejo med izvajalci od 35 evrov do 75 evrov dnevno, pri čemer gre za približno enak bivalni standard in enako oskrbo z enako kadrovsko strukturo in normativom po predpisih socialnega varstva.
   6. Vsi izvajalci v letu 2022 še niso umestili v interne akte in začeli uporabljati podrobnejših standardov storitve, ki veljajo od 16.7.2022, zato so bile v inšpekcijskih pregledih ugotovljene formalne nepravilnosti pri sklepanju dogovorov z upravičenci, pri delu komisije za sprejem, premestitve in odpust za uvrščanje uprabnikov v vrste oskrbe in pri cenikih storitve.

Podrobneje so te sistemske vrzeli navedene in pojasnjene že v Vsebinskem poročilu o nadzorih izvajanja storitve institucionalno varstvo, storitve pomoč družini na domu, storitve socialni servis in naloge občin za storitev pomoč družini na domu za leto 2021, ki je objavljeno na spletni strani Socialne inšpekcije.

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 2022 so enake ugotovitvam, navedenim v prejšnjih letnih

vsebinskih poročilih:

* 1. Neenaka dostopnost upravičencev do storitve zaradi različnih cen storitve posledično zaradi različnih višin subvencioniranja storitve s strani občin, ki je v razponu od 50% do 100% subvencije letne cene storitve.
  2. Neenaka dostopnost upravičencev do storitve zaradi različnemu sledenju občin ugotovitvam izvajalcev o ugotovljenih potrebah po storitvi na lokalnem nivoju in posledično soglašanju k letnemu predlogu cene storitve glede na večje število potrebnih neposrednih izvajalcev storitve oziroma k višjim stroškom storitve. Pri tem nekatere občine to upoštevajo in višino stroškov oziroma enak delež cene za uporabnike uravnavajo z višjo subvencijo cene, nekatere občine pa v takšnem primeru znižajo stopnjo subvencioniranja na le predšpisan delež, s čimer se storitev podraži za uporabnike, nekatere občine pa od izvajalcev več let zahtevajo nespremenjeno stanje stroškov storitve, ne glede na dejanske potrebe upravičencev.
  3. Nepokrivanje vseh potreb upravičencev v lokalni skupnosti:
* čakalni seznami za storitev oziroma upravičenec ne more prejeti to storitev takoj ko jo potrebuje,
* manjši obseg oskrbe na ravni posameznih uporabnikov -zaradi visoke cene storitve na eni strani ter premalo kadra za neposredno oskrbo na domu pri izvajalcih na drugi strani.
  1. Pri večini uporabnikov storitev pokriva le najnujnejšo oskrbo (ne vseh dejanskih potreb), kar je bilo še bolj izstopajoče v letih 2020-2022 zaradi izrednega stanja ter ukrepov in navodil Ministrstva za zdravje za preprečevanje širjenja okužbe z virusom Covid-19.

IZVAJALCI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

1. Storitev se izvaja skoraj samo v javni mreži (javni zavodi in občinski koncesionarji), le 2 izvajalca jo dejansko opravljata izven javne mreže, na podlagi dovoljenja za delo, nekaj izvajalcev z dovoljenjem za delo pa storitev le trži in pri tem niso uspešni.
2. V obdobju 2018-2022 je bilo ugotovljeno, da izvajalci javne mreže in izven javne mreže opravljajo storitev skladno s predpisi.
3. 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 obliki trajnega celodnevnega domskega varstva, pravice do te storitve pa ne morejo uveljaviti zaradi prezasedenosti kapacitet v domovih starejših občanov.
4. Večina izvajalcev javne mreže poroča občinam o večjih potrebah po storitvi, posamezne občine pa iz proračunskih razlogov ne morejo zagotavljati potrebnega obsega storitve in nekatere že več let (3-5 let) vzdržujejo enak obseg storitve z vzdrževanjem cene storitve ali zmanjševanju stroškov storitve, ki so vezani na kadrovsko strukturo in organizacijo dela.
5. V obdobju 2018-2022 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.
6. V zadnjih letih se tudi za to storitev daljša čakalna doba od podaje prošnje do začetka izvajanja storitve.

POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT MOBILNA POMOČ

Ta oblika javne socialno varstvene storitve pomoč družini na domu iz 2. točke 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, se ne izvaja od leta 2005 dalje in po podatkih Socialne inšpekcije tudi ni registriranih izvajalcev te storitve.

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 14 izvajalcev z obsegom po številu 1-5 uporabnikov letno. Večji obseg storitve po številu uporabnikov je le pri 2 izvajalcih, ki opravljata varovanje na daljavo kot samostojno storitev sociani servis za uporabnike oskrbovanih stanovanj.
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 potrebe po pomoči pri opravljanju osebne higiene in drugih oblik pomoči pri vsakdanjih opravilih osebne narave, tega sklopa opravil, pa standard storitve socialni servis ne vsebuje.
3. 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.
4. 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, pri tem da takšni izvajalci ponujajo pomoč po znatno nižji ceni kot je regulirana cena izvajalcev storitve socialni servis.

AGENCIJSKO POSREDOVANJE MED UPRAVIČENCI IN IZVAJALCI POMOČI (OSKRBE) NA DOMU

Socialna inšpekcija je že v obdobju 2013-2017 opozorila pristojno ministrstvo na posredništvo med osebami, ki potrebujejo oskrbo na domu in izvajalci oskrbe na domu, ki se je odprlo na spletišču, za takšno posredovanje pa ni predvidenih mehanizmov za zaščito pravic in koristi ranljivih skupin, kot so starejši, invalidne osebe, kronično bolne osebe, osebe s posebnimi potrebami in osebe s težavami v duševnem zdravju. Na spletišču svoje posredništvo oglašuje zasebni zavod ProDomi, spletna platforma Matija in spletna platforma DEOS d.o.o. »Junaki na domu« po hčerinski družbi MN d.o.o.. V inšpekcijskem pregledu je bilo ugotovljeno, da se oglašajo strokovne zadeve, za katere posredniki ne izpolnjujejo pogojev, prav tako ne sprejemajo odgovornosti do izbire izvajalca s strani osebe, ki potrebuje pomoč, ne v strokovnem in ne v finančnem smislu, v njihovem seznamu izvajalcev pomoči na domu pa so različni izvajalci po njihovem naboru.

Z ugotovitvami inšpekcijskih nadzorov v zvezi s tem posredništvom, pri katerih so bili upoštevani očitki iz prijav uporabnikov tega posredništva, ki so bili upravičenci do socialno varstvenih storitev, je bilo s strani Socialne inšpekcije v letu 2015 seznanjeno ministrstvo, pristojno za socialne zadeve. Navedeni posredniki pod navedbami »povezovanje naročnikov in izvajalcev« v bistvu za provizijo posredujejo delo, za kar bi morali pridobiti ustrezne pravne podlage ministrstva, pristojnega za delo, zato so bile zadeve v tem delu, po 32. členu Zakona o inšpekcijskem nadzoru odstopljene v obravnavo Finančnemu uradu Republike Slovenije in Tržnemu inšpektoratu Republike Slovenije.

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve in enake možnosti je v zvezi s tem Socialni inšpekciji posredovalo tolmačenje predpisov v dopisu št. 1221-3/2013-2 z dne 20.3.2013, ki je bilo naslovljeno socialni službi Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana, v katerem je med drugim navedeno, da v kolikor posredovalec izbira za naročnike izvajalce, ki so vpisani v register izvajalcev na podlagi dovoljenja za delo, ali izvajajo storitev v okviru mreže javne službe socialnega varstva, potem bodo uporabniki imeli zagotovljene storitve v skladu z zakonom, podzakonskimi akti in določenimi standardi, v primeru izbora izvajalcev, ki izvajajo opravila na podlagi osebnega dopolnilnega dela ali izbora drugih izvajalcev, pa ta zaščita ni zagotovljena. Ministrstvo je to stališče v preteklih letih večkrat ponovilo.

Na spletišču (kot informacijski vir trga storitev) so uradni vir informacij o izvajalcih socialno varstvenih storitev v javni mreži register koncesionarjev za institucinalno varstvo starejših in seznam izvajalcev socialno varsvenih storitev pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter spletna aplikacija Inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu. Izdelana so tudi informativna gradiva (brušure, zgibanke, letaki) o izvajalcih socialno varstvenih storitev v javni mreži, ki so dostopna na sedežu mninstratva, pristojnega za socialne zadeve, na centrih za socialno delo in pri neposrednih izvajalcih storitev javne mreže.

Poleg navedenega obstaja na spletišču tudi več spletnih domen, ki na podlagi gesla »pomoč starejšim« ali »pomoč na domu«, združujejo in prikažejo vse izvajalce, ki v imenu firme ali opisu dejavnosti vključujejo te besedne zveze. Na teh domenah je več izvajalcev, ki niso vpisani, kot je tistih, ki so vpisani v register izvajalcev socialno varstvenih storitev pri ministrstvu, pristojnem za socialne zadeve, opravljajo pa gospodarske dejavnosti ali osebno dopolnilno delo s podobni opravili, kot sta standarda socialno varstvenih storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in socialno varstvena storitev socialni servis.

V inšpekcijskih pregledih v obdobju 2010-2022 je bilo ugotovljeno, da posamezniki, ki so upravičenci do socialno varstvenih storitev, včasih zaradi nujne potrebe po pomoči, ki jo ne morejo prejeti iz javne mreže (čakalna doba za storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu in za storitev institucionalno varstvo) včasih pa po lastni izbiri in po lastni odločitvi, sklepajo različne pogodbe z osebami-laiki ali pravnimi osebami, ki obljubljajo takšno pomoč, brez, da bi prej preverili poti za uveljavljanje svojih pravic do socialno varstvenih storitev in/ali pridobili podrobnejše informacije o javni mreži socialno varstvenih storitev. Na eni strani so upravičenci premalo informirani o socialno varstvenih storitvah, izvajalcih in o poteh uveljavljanja njihovih pravic na področju socialnega varstva, na drugi strani obstoječi obseg storitev v javni mreži ne pokriva vseh potreb upravičencev, socialno varstvene storitve izven javne mreže pa so občutno dražje od istih v javni mreži, na tretji strani pa so nekateri tudi preveč zaupljivi do vsega »nedržavnega« in »neinstitucionalnega« in premalo ozaveščeni o možnih neugodnih posledicah sklepanja poslov z medsebojnimi pogodbami oziroma o možnih negativnih posledicah laičnih oblik pomoči invalidnim in ostarelim osebam.

Socialna inšpekcija ni pristojna za nadziranje pravnih poslov odraslih oseb, ki jim ni odvzeta poslovna sposobnost. Prav tako v takšno poslovanje fizičnih oseb ne sme posegati center za socialno delo, kar se pogosto izraža v medijih kot pričakovanje javnosti. Po načelu proste izbire pomoči v nacionalnem programu socialnega varstva imajo upravičenci do storitev pravico do samostojne odločitve ali bodo uveljavljali pravice iz socialnega varstva ali ne, prav tako lahko izbirajo med različnimi vrstami storitev ter med različnimi izvajalci znotraj javne mreže (javni zavodi in koncesionarji) ali zunaj javne mreže (izvajalci z dovoljenji za delo).

Upravičenci in javnost imajo na voljo stalno dostopne informacije o socialno varstvenih pravicah in o mrežah pomoči ter o načinu uveljavljanja le-tega, pomembno pa je, da upravičenci in svojci te informacije poiščejo že prej, pred nastankom akutne potrebe po pomoči, s čimer se lahko izognejo stiskam, ki se pojavijo v primerih, ko je situacija že nujna, pomoč javne mreže pa ni takoj možna oziroma pravice takrat ne znajo uveljaviti ali je še niso uveljavili. Pomemben dejavnik za ustrezno uveljavitev pravic in oblik pomoči je to, da se slednje uveljavljajo pravočasno in skladno s predpisi, za kar imajo upravičenci in svojci pri izvajalcih socialno varstvenih storitev zagotovljeno tudi pomoč strokovnih delavcev socialnega varstva. Predhodno je navedeno kje so te informacije stalno dostopne, vsak pa lahko konkretne informacije za konkretno situacijo pridobi tudi neposredno v osebnem razgovoru s strokovnim delavcem v okviru storitve prva socialna pomoč na vsakem centru za socialno delo, ker storitev prva socialna pomoč ni vezana na krajevno pristojnost centrov za socialno delo.

Poročilo pripravila:

Tatjana Arnšek l.r.

Inšpektorica za socialne zadeve