



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO IN SOCIALNE ZADEVE

INŠPEKTORAT REPUBLIKE SLOVENIJE ZA DELO

Socialna inšpekcija

Parmova 33, 1000 Ljubljana

T: 01 280 36 80

F: 01 280 36 88

E: irsd@gov.si

www.id.gov.si

Številka: 06183-3/2012
Datum: 28.6.2012

**INŠPEKCIJSKI ZAPISNIK O OPRAVLJENEM REDNEM INŠPEKCIJSKEM NADZORU
CENTRA ZA OSEBE S PRIDOBLJENO MOŽGANSKO POŠKODBO ZARJA**

Na podlagi drugega odstavka 105. člena Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 – UPB2, (23/07 – popr., 41/07 – popr.), 114/06 – ZUTPG, 122/07 – odl. US RS, 61/10 – ZSVarPre in 62/10 – ZUPJS) in 13. člena Pravilnika o izvajanju inšpekcijskega nadzora na področju socialnega varstva (Uradni list RS, št. 74/04; v nadaljevanju: Pravilnik o nadzoru) ter v skladu s Programom rednih inšpekcijskih nadzorov na področju socialnega varstva v letu 2012 je bil po pooblastilu Glavnega inšpektorja RS za delo, št. 0104-21/2004 z dne 8.9.2004, po uradni dolžnosti dne 24.4.2012 izdan sklep št. 06183-3/2012 o izvedbi rednega inšpekcijskega nadzora v Centru za osebe s pridobljeno možgansko poškodbo Zarja, Hladilniška pot 34, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Center Zarja) v zadevi izvajanja storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji.

Z istim sklepom je bila za izvedbo rednega inšpekcijskega nadzora imenovana Sonja Božič Testen, inšpektorica Inšpektorata RS za delo – Socialne inšpekcije, ki ima pri izvajanju inšpekcijskega nadzora pravico opraviti vsa inšpekcijska dejanja v skladu z določbami ZSV, Zakona o inšpekcijskem nadzoru (Uradni list RS, št. 43/07 – UPB1; v nadaljevanju: ZIN) ter Pravilnika o nadzoru. Inšpektorica je na podlagi 106. člena ZSV in 15. člena Pravilnika o nadzoru sestavila inšpekcijski zapisnik z ugotovitvami.

1. Podatki o začetku in zaključku nadzornih dejanj:

Začetek: 20.6.2012
Zaključek: 28.6.2012

2. Podatki o izvajalcu dejavnosti:

Center Zarja je zasebni zavod, ki na podlagi koncesijske pogodbe izvaja storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji v dveh enotah v Ljubljani ter institucionalno varstvo oseb s pridobljeno možgansko poškodbo.

3. Imena navzočih predstavnikov izvajalcev in uporabnikov:

- Irena Reberšak, direktorica,
- Barbara Selan, strokovna vodja dnevnih programov in institucionalnega varstva odraslih - namestnica direktorice.

4. Podatki o morebitnih navzočih drugih osebah:

Drugih oseb ni bilo navzočih.

5. Podatki o opravljenih nadzornih dejanjih:

5.1. Pregledana dokumentacija Centra Zarja:

- Akt o spremembi Akta o ustanovitvi Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja z dne 20.6.2011,
- Statut Centra Zarja z dne 28.10.2011,
- Pravilnik o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest z dne 28.11.2011,
- Hišni red Centra Zarja – Enota Kajuhova, Hišni red v Centru Zarja Zalog,
- Osnovne informacije za uporabnike,
- Pravilnik o nagrajevanju oseb z nezgodno možgansko poškodbo, ki so vključene v dnevno varstvo z zaposlitvijo pod posebnimi pogoji v Zavodu Zarja z dne 30.3.2009,
- Pravilnik o urejanju medsebojnih razmerij med Zavodom za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja Ljubljana in uporabniki storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji ter institucionalnega varstva z dne 4.4.2008,
- Kriteriji za sprejem uporabnikov v storitev vodenja in varstva ter zaposlitve pod posebnimi pogoji ter storitve institucionalnega varstva z dne 28.3.2006,
- pregled pravic, ki se zagotavljajo uporabnikom: Pravice in dolžnosti uporabnikov Centra Zarja Kajuhova, Pravice in dolžnosti uporabnikov dnevnega programa Centra Zarja Zalog,
- poti sodelovanja uporabnikov pri izvajanju storitve: pritožba uporabnika z dne 20.2.2011, zapisnik sestanka komisije za spremljanje kakovosti z dne 24.3.2011, uporabniške evalvacije programov, predlogi uporabnikov za vsebine programov, analiza anket o zadovoljstvu uporabnikov in svojcev, aktiv uporabnikov, dokumentacija v zvezi s sodelovanjem s svojci (vabila na sestanke in konference, obvestila, zapisniki sestankov), zapisniki info skupin,
- zapisniki timskega dela: trije zapisniki timskega dela v Centru Zarja Zalog, smernice za leto 2012, dva zapisnika sej strokovnega sveta, trije zapisniki timskega dela v Centru Zarja Kajuhova,
- poimenski seznam uporabnikov storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji z letnicami rojstva,
- trije dogovori o izvajanju storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji iz Centra Zarja Zalog: za B.H., J.N. in D.P., trije dogovori o izvajanju storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji iz Centra Zarja Kajuhova: za B.C., A.M. in M.M.,
- individualni načrti za tri uporabnike storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji z evalvacijami teh načrtov iz Centra Zarja Zalog: za B.H., J.N. in D.P., individualni načrti za tri uporabnike storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji z evalvacijami teh načrtov iz Centra Zarja Kajuhova: za B.C., A.M. in M.M.,
- kopija osebne mape za uporabnika B.H. in D.B,
- seznam dejanskih zaposlitev
- poročilo o izobraževanju in usposabljanju delavcev v letu 2011 in načrt za leto 2012,
- poročilo o izvajanju supervizije in intravizije, zapisniki intravizijskih srečanj v Centru Zarja Zalog in Centru Zarja Kajuhova, supervizijski dogovori,
- Poslovno poročilo za leto 2011,
- Program dela 2012.

5.2. Opravljeni skupni in individualni razgovori:

Opravljen je bil razgovor z direktorico Ireno Reberšak ter strokovno vodjo dnevnih programov in institucionalnega varstva odraslih Barbaro Selan (razvidno v točki 9).

6. Seznami zadev in drugih gradiv, ki jih je začasno prevzela inšpektorica:

Inšpektorica ni začasno prevzela nobene originalne dokumentacije ali gradiv izvajalca.

7. Posebne izjave vodje storitev in vodje postopkov:

Posebnih izjav ni bilo podanih.

8. Izjave uporabnikov oz. predstavnikov uporabnikov:

Uporabniki posebnih izjav niso podali.

9. Podatki o ugotovitvah nadzora:

9.1. Center Zarja izvaja storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji za osebe s pridobljeno možgansko poškodbo v dveh enotah (na Kajuhovi v rehabilitacijski enoti in v Zalogu v delovni enoti). Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve na podlagi koncesijske pogodbe zagotavlja sredstva za 60 uporabnikov, vendar pa je zaradi velike potrebe po storitvah Centra Zarja (v večji meri so to uporabniki, ki so zaključili rehabilitacijo v URI Soča in jih od tam napotijo na dolgotrajno psihosocialno rehabilitacijo v Center Zarja) le-ta trenutno vključuje 74 uporabnikov. Po pridobljeni možganski poškodbi se je namreč potrebno čimprej vključiti v rehabilitacijo, saj se s potekom časa možnosti za rehabilitacijo ter omilitev posledic možganske poškodbe zelo zmanjšujejo. Zato Center Zarja vključuje več uporabnikov in v primeru, da se nekateri uporabniki v storitev ne vključujejo vsak dan, je takšna rešitev je v skladu z določbami Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10, 28/11 in 104/11, v nadaljevanju Pravilnik o standardih in normativih), ki v petem in šestem odstavku točke a) 10. člena določa, da se konkreten obseg storitve določi z individualnim dogovorom, ki ga izvajalec podpiše z uporabnikom, s sklenitvijo dogovora pa se zunanjemu uporabniku lahko zagotovi storitev v trajanju krajšem od 5 ur dnevno oziroma enkrat tedensko. Krajši obseg izvajanja storitve pa je potrebno opredeliti v dogovoru o izvajanju storitve, ki ga izvajalec sklene z uporabnikom.

9.2. V rednem inšpekcijskem nadzoru je direktorica Centra Zarja inšpektorici predložila vso zahtevano dokumentacijo, inšpektorica je z njo in namestnico direktorice opravila tudi daljši razgovor.

Iz dokumentacije in razgovora je razvidno, da Center Zarja opravlja storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji z uporabo ustreznih metod dela, multidisciplinarno obravnavo in ob upoštevanju strokovnih načel, s katerimi spodbuja aktivnost in avtonomijo uporabnikov ter skrbi za zagotavljanje načela individualizacije in možnosti izbire.

Storitev je namenjena osebam s pridobljeno možgansko poškodbo in pomeni dolgotrajno psihosocialno rehabilitacijo, katere izvajalci so skupinski habilitatorji (predvsem specialni pedagogi, psihologi in socialni delavci), delovni terapevti in fizioterapevti, storitev pa izvajajo tudi varuhi in delovni inštruktorji. Na podlagi pogodbe Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve zagotavlja sredstva za delavce nekoliko pod normativom, predpisanim s Pravilnikom o standardih in normativih, vendar pa bi v Centru Zarja potrebovali več strokovnih delavcev, saj možganske poškodbe zaradi obsega posledic veljajo za eno najkompleksnejših prizadetosti, katere obravnava predstavlja velik strokovni izziv in odgovornost za vse člane rehabilitacijskega tima. Zato bi poleg večjega števila socialnih delavcev in skupinskih habilitatorjev (ter seveda delovnih terapevtov in fizioterapevtov)

potrebovali tudi psihologe, varuhi in delovni inštruktorji pa bi v manjšem številu predstavljali pomoč strokovnim delavcem pri izvajanju storitve. Center Zarja je skupaj z ostalimi izvajalci, ki izvajajo storitev za osebe s pridobljeno možgansko poškodbo, Ministrstvo za delo, družino na to že večkrat opozoril, a kljub temu predlagam, da ministrstvo na potrebo po spremembi predpisov, ki urejajo to področje, ponovno opozori.

V Centru Zarja velik poudarek dajejo izobraževanjem (ki vključujejo tudi začetna izobraževanja novih delavcev), saj je zelo pomembno, da vsi zaposleni razumejo naravo, težo in kompleksnost težav po poškodbi ter pravilno pristopijo k obravnavi le-teh, da preprečijo pojav dolgoročnih psihosocialnih, čustvenih in vedenjskih težav.

Za strokovne delavce – vodje imajo organizirano tudi supervizijo, v katero pa se zaradi pomanjkanja finančnih sredstev ne morejo vključiti tudi drugi delavci, zato imajo znotraj enot organizirano intravizijo.

- 9.3. Uporabniki pri izvajanju storitve aktivno sodelujejo, imajo redne sestanke, seznanjeni so s hišnim redom in drugimi predpisi, ki jih kot uporabniki storitev morajo poznati, sodelujejo tudi na timskih sestankih, organizirani so v aktiv uporabnikov, Center Zarja pa aktivno sodeluje tudi s svojci uporabnikov.

Center Zarja ima za uporabnike izdelane individualne načrte, ki se tudi evalvirajo. Iz priloženih individualnih načrtov je razvidno, da uporabniki pri njihovi izdelavi aktivno sodelujejo, vendar pa v Centru Zarja želijo individualne načrte nekoliko spremeniti. Predlagam, da je pri izdelavi individualnega načrta še naprej aktivno vključen uporabnik, ki izrazi svoje želje in pričakovanja na vseh področjih življenja. Tako se oblikuje enotni individualni načrt, ki se ga predvidoma evalvira vsakih šest mesecev; tudi pri evalvaciji uporabnik aktivno sodeluje. Skupaj je potrebno pogledati, kateri cilji so bili doseženi in kateri ne, kakšni so vzroki za to in kako naprej. Vedno je namreč potrebno delovati v smeri premika moči od izvajalca in sorodnikov k uporabniku. Uporabnik je tisti, ki odloča o svojem življenju in njegova vključitev v odločanje o procesu načrtovanja individualnega načrta ter njegovem izvajanju uporabnika spodbujajo k prepoznavanju svojih želja in potreb ter k iskanju rešitev, s tem pa se mu omogoči večjo aktivnost in avtonomijo.

- 9.4. Pravilnik o urejanju medsebojnih razmerij med Zavodom za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja Ljubljana in uporabniki storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji ter institucionalnega varstva z dne 4.4.2008 (v nadaljevanju: Pravilnik o urejanju razmerij) v 11. členu določa razloge za prenehanje sodelovanja med uporabnikom in Zavodom Zarja. Ti razlogi so sicer v skladu z določbami Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Uradni list RS, št. 38/04, 23/06 in 42/07; v nadaljevanju: Pravilnik o postopkih), vendar pa bi bilo zaradi specifične obravnave uporabnikov smiselno opredeliti ukrepe, ki bi se v primerih kršitev dogovora in hišnega reda izrekli pred prenehanjem sodelovanja oz. izključitvijo uporabnika. Uporabniki Centra Zarja imajo zaradi posledic možganske poškodbe različne težave (motnje kognitivnih funkcij, govorne in jezikovne motnje, somatske motnje, senzorične motnje, spremembe osebnosti, čustvovanja in vedenja), zato tudi potrebujejo dolgotrajno psihosocialno rehabilitacijo oz. vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji. Zaradi navedenih težav, ki so prisotne, se pri teh uporabnikih pogosteje pojavljajo ponavljajoče kršitve hišnega reda in dogovora o izvajanju storitve, nekatere od teh so tudi hujše in moteče za sodelavce. Prav zaradi teh težav pa uporabniki potrebujejo vključitev v Center Zarja, zato jih kljub navedenim določbam iz centra ne izključijo, temveč iščejo druge načine sankcioniranja nedopustnega vedenja, ki je za posameznega uporabnika individualno določena, pri tem pa uporabniku še vedno nudijo storitev. Takšno ravnanje Centra Zarja sledi cilju zagotoviti boljše kakovost življenja oseb po pridobljeni možganski poškodbi, uporabnikom in njihovim svojcem pa omogočati ter pomagati ohranjati čim večje sodelovanje v družbi, pri čemer se spoštujejo njihove osebne odločitve in jim pomagajo, da se prilagodijo na novo situacijo. Zato bi izključitev uporabnika v primerih hujše kršitve hišnega reda ali dogovora, ki pa ne predstavlja motnje v tolikšni meri, da kvalitetno izvajanje storitve za ostale uporabnike ne bi bilo mogoče (nedvomno pa je delo močno oteženo), za uporabnika pomenila prekinitve strokovne obravnave in podpore, ki jo zaradi posledic možganske poškodbe nujno potrebuje. Zato bi bilo potrebno Pravilnik o urejanju

razmerij v 11. členu ustrezno spremeniti: ponovno je potrebno opredeliti razloge za odpust uporabnika (ki naj ne bodo v nasprotju z določbami Pravilnika o postopkih); opredeliti je torej potrebno tiste hujše kršitve hišnega reda in dogovora, ki so razlog za odpust; ti so lahko naštet tudi primeroma. Opredelijo pa naj se tudi tiste kršitve, ki so hude, niso pa razlog za odpust uporabnika (nesprejemljivo ravnanje), sankcije zanje ter postopek določanja teh sankcij. V primeru sprememb Pravilnika o urejanju razmerij je potrebno ustrezno spremeniti tudi dogovore o opravljanju storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji (18. in 19. člen).

9.5. Sklepne ugotovitve tega nadzora:

V tem nadzoru je bilo ugotovljeno, da Center Zarja izvaja storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji skladno z ZSV in na njem temelječimi predpisi za področje socialnega varstva, zato se postopek tega rednega inšpekcijskega nadzora v Centru Zarja, ki je bil pričet na podlagi sklepa Inšpektorata RS za delo – Socialne inšpekcije št. 06183-3/2012 z dne 24.4.2012, na podlagi 28. člena ZIN dne 28.6.2012 ustavi.

10. Naročila izvajalcu z navedbo rokov za njihovo izpolnitev:

V tem rednem nadzoru ni bilo ugotovljenih nepravilnosti in pomanjkljivosti pri izvajanju storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, zato izvajalcu niso bila naložena naročila po prvem odstavku 107. člena ZSV.

11. Izrečeni ukrepi inšpektorice:

Inšpektorica v tem redne inšpekcijskem nadzoru ni ugotovila napak in/ali nepravilnosti, ki bi bistveno vplivale na kakovost izvajanja storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji in na uresničevanje pravic upravičencev oziroma uporabnikov storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, zato izvajalcu niso bili odrejeni ukrepi z odločbo o ukrepih po drugem in tretjem odstavku 107. člena ZSV.

Inšpektorica:

Sonja Božič Testen
Inšpektorica za socialne zadeve