



**Center za pomoč
na domu Maribor**

📍 Partizanska cesta 12, 2000 Maribor

✉ info@pomocnadomu.eu

☎ (02) 235 05 20

POSLOVNO POROČILO 2016

Februar 2017

1 PREDSTAVITEV JAVNEGA ZAVODA

1.1. Ime, sedež in pravni status zavoda

Zavod posluje pod imenom: **Center za pomoč na domu Maribor**

Sedež zavoda: **Partizanska cesta 12, Maribor**

Matična številka: **1694987000**

Davčna številka: **62088351**

TRR: **01270-6033755550**

Telefon: **02/ 23 505 20**

Elektronska pošta: **info@pomocnadomu.eu**

Organi upravljanja

Direktor javnega zavoda: Jonata Potočnik

Predsednik Sveta zavoda: Simona Rozman

Predsednik Strokovnega sveta: Maja Brglez Vivod

Organi zavoda so po statutu:

- Svet zavoda
- Direktor
- Strokovni svet

1.2 USTANOVITELJ ZAVODA

Ustanoviteljica zavoda je Mestna občina Maribor.

Javni socialno varstveni zavod Center za pomoč na domu Maribor je bil ustanovljen z Odlokom o ustanovitvi javnega socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (MUV, št. 30/2001), ki ga je na 36. seji dne 20. decembra 2001 sprejel mestni svet Mestne občine Maribor. Zavod je vpisan v sodni register pri Okrožnem sodišču Maribor pod vložno številko 1/11249/00. Zavod je ustanovljen za izvajanje dejavnosti pomoči družini na domu in drugih spremljajočih občinskih socialno varstvenih programov.

Po standardni klasifikaciji dejavnosti zavod opravlja dejavnost s šifro : 88.109 (drugo soc. varstvo brez nastanitve za stare).

Zavod je svojo osnovno dejavnost opravljal za potrebe ustanoviteljice – Mestne občine Maribor ter za primestne Občine:

- Občino Hoče –Slivnica
- Občino Starše
- Občino Rače – Fram

1.3 Zakonske podlage za delovanje Centra za pomoč na domu Maribor

- **Zakon o socialnem varstvu** – ZSV (Ur.l. RS, št. 3/2007-UPB2 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 87/2006 s spremembami in dopolnitvami),
- **Rasti elementov cen socialno varstvenih storitev za leto 2016** (Ur.l. RS, št. 8/2016 **4/2017**)

- **Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 110/2004 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 45/2010 s spremembami in dopolnitvami),
- **Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020** (Ur.l.RS, št. 39/2013)
- **Odlok o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor** (UPB 1, MUV, št. 15/2011),
- **Sklep o soglasju k Statutu JSVZ Center za pomoč na domu Maribor** (MUV, št.10/02).
- Ker je zavod posredni proračunski uporabnik, ga zavezujejo tudi določila **Zakona o javnih financah** (Ur.l. RS, št. 11/2011-UPB4 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o računovodstvu** (Ur.l.RS, št. 23/1999 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o izvrševanju proračunov RS za leti 2016 in 2017** - ZIPRS1617 (Ur.l. RS, št. 96/15)
- **Zakon za uravnoteženje javnih financ – ZUJF** (UR.l. RS št 40/2012 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o sistemu plač v javnem sektorju** – ZSPJS (Ur.l.RS,108/2009-UPB13 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela za leto 2017 in drugih ukrepih v javnem sektorju ZUPPJS17** (Ur.l. RS, št. 88/2016)
- **Zakon o delovnih razmerjih** – ZDR-1 (Ur.l.RS,21/2013 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o javnih uslužbencih** – ZJU (Ur.l.RS,56/2002 s spremembami in dopolnitvami)
- **Kolektivna pogodba za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije** (Ur.l. RS, št. 15/1994 s spremembami in dopolnitvami)
- **ter drugi predpisi s posameznih področij delovanja.**

2 DEJAVNOST ZAVODA

Socialna oskrba na domu je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni pa se ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti. Gre za različne oblike organizirane praktične pomoči in opravil, s katerimi se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo vodja, koordinator, socialna oskrbovalka, upravičenec, svojec upravičenca, ali kontaktna oseba, ter prostovoljni sodelavci. Izvajanje storitve se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika.

Storitev se prilagodi potrebam posameznega upravičenca in **obsega naslednje sklope opravil:**

- **pomoč pri temeljnih dnevni opravilih**, kamor sodijo naslednja opravila: pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov;
- **gospodinjstvo pomoč**, kamor sodijo naslednja opravila: prinašanja enega pripravljenega obroka ali nabava živil in priprava enega obroka hrane, pomivanje uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora;
- **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov**, kamor sodijo naslednja opravila: vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca ter priprava upravičenca na institucionalno varstvo.

Upravičenec je upravičen do pomoči na domu, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil iz prejšnjega odstavka.

Služba pomoči na domu je v MOM organizirana 7 dni v tednu, v ostalih občinah pa 5 dni v tednu. Izvajajo jo strokovno usposobljene socialne oskrbovalke v skladu z etičnimi načeli izvajalcev storitev v socialnem varstvu.

Pomoč na domu v okviru izvajanja javne službe uporabnikom pomeni varnost (hitrost reagiranja, zanesljivost, predvidljivost...) sociabilnost (zaupanje, empatijo, domačnost...) ekonomičnost (cenovna sprejemljivost)

2.1 Upravičenci do storitev pomoči na domu so:

Upravičenci do socialne oskrbe na domu so osebe, ki jim preostale psihofizične sposobnosti omogočajo, da z občasno organizirano pomočjo drugega ohranjajo zadovoljivo duševno in telesno počutje in lahko funkcionirajo v znanem bivalnem okolju tako, da jim vsaj za določen čas ni potrebno institucionalno varstvo v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

Pod pogoji iz prejšnjega odstavka so upravičenci:

- osebe, stare nad 65 let, ki so zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje,
- osebe s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, če stopnja in vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu,
- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,
- kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje,

– hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.

3 ORGANI UPRAVLJANJA

3.1 SVET ZAVODA

Sestava sveta zavoda:

Predstavniki zaposlenih:

- Simona Rozman - predsednica
- Jolanda Vešner Razboršek - članica
- Rožica Bojič - članica

Predstavniki ustanoviteljice:

- Dušan Golob - član
- Sonja Zimič - članica
- Nada Mitrovič – članica

Predstavniki zainteresirane javnosti:

- Jožef Škof - podpredsednik
- Zvonka Novak – članica - imenovana 5.3.2015
- Jasmina Gruden - članica

št. sej	Vrsta seje	datum izvedbe
1	9. seja	11.03.2016
2	10. seja	19.09.2016
3.	12. korespondenčna seja	13.10.2016

Na 9. redni seji Sveta zavoda so člani Sveta zavoda obravnavali in potrdili naslednje vsebine: Poročila inventurnih komisij za četo 2015, Poslovno poročilo za leto 2015, Računovodsko poročilo za leto 2015, Program dela in Finančni načrt za leto 2016, predlog cene storitve pomoč na domu za leto 2016 za občine MO Maribor, Rače Fram, Hoče Slivnica in Starše, ter delovno uspešnost direktorici za leto 2015. Sprejeli so 17 sklepov, ki so bili strani zavoda realizirani.

Prav tako so se seznanili z ugotovitvami notranje revizije računovodskih izkazov ter obravnavali problematiko arhivskih prostorov in hrambe dokumentarnega gradiva. Na neprimernost prostorov za hrambo je bil zavod opozorjen s strani Pokrajinskega arhiva Maribor. Svet zavoda se je strinjal, da je zadeva tesno povezana s selitvijo v nove prostore zavoda, zato je pozval in apeliral na občino Maribor, da zavodu čim prej posreduje čarovnico konkretnega postopka reševanja vprašanja selitve zavoda. Časovnice postopka reševanja v letu 2016 nismo prejeli, smo pa bili obveščeni, da bo selitev v nove prostore na Trubarjevi c. 27 v prvi polovici leta 2017.

Na 10. redni seji je svet zavoda potrdil Polletno poslovno in računovodsko poročilo, ceno Izobraževalnega programa za izvajanje socialno varstvene storitve pomoč na domu-socialni oskrbovalec/oskrbovalka in sprejel Pravilnik o notranji organizaciji in sistematizaciji delovnih mest zavoda. Člani sveta zavoda so bili seznanjeni z aktivnostmi reševanja problematike arhivskih prostorov in poslovnih prostorov.

Na 12. Korespondenčni seji so člani sveta zavoda potrdili mandat novi članici sveta, predstavnici ustanoviteljice – gospe Sonji Zimič, ki je bila imenovana kot nadomestna članice gospe Štefanje Gros, ter potrdili nakup strežnika s pripadajočo strojno opremo in namestitvijo.

V letu 2016 so se člani sveta zavoda s predlogi in dejanji angažirali pri reševanju prostorske in arhivske problematike zavoda, vendar kot vsako leto – rešitve ni bilo, je pa obljubljena selitev v nove poslovne prostore v letu 2017.

Predlog dela sveta zavoda za leto 2017 – Svetu zavoda v mesecu aprilu 2017 poteče 5 letni mandat, predlog dela je vezan na vsebino seje. Člani sveta si pa želijo, da bi svojo zadnjo sejo imeli v novih poslovnih prostorih zavoda.

Poročilo pripravila: Simona Rozman, predsednica Sveta zavoda

3.2 STROKOVNI SVET

Sestava strokovnega sveta:

Maja Brglez Vivod – predsednica

Milan Vnuk – podpredsednik

Astrid Potočnik - član

Jožica Eder – član

Sabina Zorec – član

št. sej	Vrsta seje	datum izvedbe
1	8. seja	11.03.2016
2	9. seja	16.09.2016

V letu 2016 sta v prostorih Centra za pomoč na domu Maribor potekali dve seji Strokovnega sveta Centra za pomoč na domu Maribor, in sicer dne 11. 3. 2016 in 16. 9. 2016.

Na 8. seji strokovnega sveta v letu 2016 je direktorica podala poročilo o delu Centra za pomoč na domu Maribor za leto 2015. Izpostavila je, da so bili načrti realizirani v skladu s predvidenim planom in v okviru zagotovljenih finančnih sredstev. Opazen je porast števila uporabnikov, ki imajo pogostejše obiske, nekateri med njimi imajo storitev zagotovljeno tudi trikrat dnevno. Zaradi pomanjkanja kadra se povečuje število čakajočih, ki jim oskrbe v zadovoljivem času ne moremo zagotoviti.

Posredovana je bila tudi informacija o predlogu cene storitve v letu 2016 v vseh občinah, kjer je prispevek za uporabnike ostal nespremenjen.

Strokovni svet se je seznanil z rezultati anket o zadovoljstvu uporabnikov, ki izkazujejo, da so uporabniki zadovoljni s storitvijo in delom zaposlenih v zavodu. V letu 2015 smo izvedli tudi anketo med svojci uporabnikov, kjer odgovori izražajo zadovoljstvo svojcev s storitvijo. Rezultati ankete med zaposlenimi kažejo, da so zadovoljni z delom in menijo, da razpolagajo z dovolj informacijami za dobro in kvalitetno opravljanje svojega dela, prav tako so zadovoljni, da imajo dovolj vzpodbud k strokovnemu izobraževanju.

Seznani smo se z novimi programi in s programom javnih del v letu 2016, ki so doprinesli k večji kakovosti izvedenih storitev za uporabnike in k boljši celostni obravnavi uporabnikov (javna dela v letu 2016 v občini Starše, v Mestni občini Maribor, vzpostavitev Preventivno informacijskega centra za uporabnike in svojce; program Stop nasilju! – program za zmanjševanje nasilja nad starejšimi, nadaljnji razvoj obstoječih programov v izvajanju: program prostovoljstva in izobraževalni program za socialnega oskrbovalca/ko na domu ter program pripravništva. V prihodnje bo Center za pomoč na domu razvijal program socialnega servisa, medgeneracijskega in regijskega centra, zagovorništva za starejše, knjižnice za starejše na domu in druge programe, ki pa bodo lahko zaživel s selitvijo sedeža zavoda na novo lokacijo, saj na dosedanji obstoječi lokaciji zaradi prostorske stiske in težje dostopnosti za starejše, izvajanje teh programov ni mogoče v polni meri.

Na 9. seji strokovnega sveta je direktorica zavoda posredovala polletno poslovno poročilo, ki so ga člani strokovnega sveta predhodno prejeli in se tako seznanili s poslovanjem zavoda v prvih šestih

mesecih leta 2016. Iz poročila je bilo razvidno, da zavod deluje skladno s planom za leto 2016. Izpostavljeno je bilo, da je bilo v zavodu zaposlenih na dan 30.6.2016 skupno 81 delavcev in je bila povprečna starost zaposlenih 44,3 let. Med zaposlenimi je 14 delavcev, starejših od 55 let. V zavodu je opazno več dni bolniških odsotnosti, kar bistveno vpliva na organizacijo dela.

Med spremljanjem potreb uporabnikov ugotavljamo, da se povečuje potreba po obiskih oskrbovalk vse dni, tudi večkrat dnevno, kar težko zagotavljamo ob nespremenjeni kadrovski strukturi. V letu 2016 se je tudi povečevalo število evidentiranih potreb po vključitvi v storitev socialna oskrba na domu. Zaradi naraščajočega števila evidentiranih potreb in pomanjkanja kadra smo bili slabše odzivni na potrebe upravičencev kot v preteklih letih. Ustanoviteljico MO Maribor je vodstvo zavoda opozarjalo na težave zaradi pomanjkanja kadra, kar posledično vodi v daljše čakalne dobe upravičencev za vključitev, vendar doslej nismo imeli možnosti dodatnega zaposlovanja, kar bi omogočilo, da bi sledili smernicam nacionalnega programa na področju varstva starejših z večjim deležem vključenih uporabnikov.

Seznani smo se s potekom izvajanja programov javnih del, ki so dopolnili našo osnovno dejavnost. V projektu Knjižnica za starejše smo z donacijami zbrali 456 knjig. Kot dodatni projekt je zavod ob počastitvi mednarodnega dneva starejših organiziral že 3. izlet uporabnikov pomoči na domu, kjer smo uporabnike zaposleni kot prostovoljci vodili ob znamenitostih Maribora.

Člani strokovnega sveta smo bili seznanjeni z izvajanjem izobraževalnega programa za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoč na domu – NPK socialni oskrbovalec/oskrbovalka na domu, ki ga zavod izvaja že 3 leta in ga je v letu 2016 uspešno zaključilo 8 kandidatov. Izobraževalni program obsega 75 ur teoretičnih osnov in 75 ur praktičnega dela. Člani strokovnega sveta smo bili seznanjeni s predlogom cene ob povečanem obsegu ur za izvedbo programa od dosedanjih 110 na 150 ur.

Direktorica zavoda je izpostavila težavo s pridobivanjem soglasij s strani ustanoviteljice ob prijavah na projekte, kjer bi lahko kot izvajalci pridobili za nove programe dodatna sredstva iz evropskih skladov.

V letu 2016, kljub prizadevanjem vodstva zavoda in opozorilom Pokrajinskega arhiva Maribor zaradi neustreznosti arhivskih prostorov, ni bil realiziran plan selitve arhivskih in poslovnih prostorov. Predviden rok za rešitev tega perečega problema je v prvi polovici leta 2017.

Poročilo pripravila: Maja Brglez Vivod, predsednica Strokovnega sveta

4 Dolgoročni cilji zavoda, ki izhajajo iz večletnega programa dela in razvoja zavoda oziroma področnih strategij in Nacionalnega programa 2013-2020

4.1. DOLGOROČNI CILJI IN RAZVOJNE USMERITVE

Dolgoročni cilji izhajajo iz elaborata o ustanovitvi Centra za pomoč na domu Maribor in so umeščeni v okvir nacionalnih ciljev socialnega varstva ter Strategije varstva starejših, katere je potrdil in sprejel strokovni svet zavoda in svet zavoda:

- kakovostna, kontinuirana in zanesljiva oskrba in pomoč starejšim prebivalcem Maribora v njihovem domačem okolju,
- aktivno vključevanje v proces integriranega izvajanja dolgotrajne oskrbe na osnovi razmejevanja nalog, pristojnosti in odgovornosti ter enakopravnosti v odnosu do drugih nosilcev pomoči,
- razvoj storitev in programov s ciljem preoblikovanja v regijski center - pogodbeno izvajanje storitev in programov tudi za druge občine.
- postopno doseganje ciljev NPSV 2013-2020

Izhodišča za razvojne usmeritve:

- predviden je porast števila starostnikov nad 65 let.
- predvidena je sprememba uporabnikov v strukturi, zdravstvenem stanju, njihovih zahtevah in potrebah, ki bodo praviloma višje od sedanjih, ki jih nudimo.

Vsekakor pa je realizacija dolgoročnih in kratkoročnih ciljev, kljub strokovnosti v veliki meri odvisna od ustanovitelja - financerja, od Mestne občine Maribor. Občina je ob upoštevanju zakonskih določil dolžna zagotavljati mrežo javne službe za pomoč na domu in tako pod enakimi pogoji zagotoviti izvajanje storitve pomoči na domu vsem zainteresiranim, ki izrazijo potrebo po njej in so do nje upravičeni (drugi odstavek 43. člena Zakona o socialnem varstvu).

5 Letni cilji programa

Zavod je imel letne cilje zastavljene v programu dela in finančnem načrtu za leto 2016 (sprejete na 8. seji Sveta zavoda, dne 11. 3. 2016) Finančni načrt in njegova realizacija je bila obrazložena v računovodskem poročilu.

Zavedamo se, da je za starejšega ali bolnega človeka pogosto temeljni problem odhod iz domačega okolja. Biti v okolju, kjer človeka vežejo vse življenjske navade in kjer se dobro znajde, ve kje je kaj, kjer so njegove stvari in kjer je vsaka stvar povezana z njegovim življenjskim spominom, je življenjska kvaliteta, ki jo lahko pomagamo uresničiti z dobro organizirano in kvalitetno izvedeno socialno varstveno storitvijo pomoč na domu.

V letu 2016 smo večina planiranih nalog realizirali:

- S pomočjo dodatnih programov JD in prostovoljstva, smo dosegali večjo kakovosti življenja starejših in invalidnih oseb v njihovem bivalnem okolju.
- usklajevanje cene pomoči v skladu s pravilnikom in cenovne dostopnosti za uporabnike
- preko nove spletne strani, z glasilom in zloženkami smo uporabnike in svojce uporabnikov sproti seznanjali z novicami in dodatnih storitvah in programih.
- izboljšanje pogojev zaposlenih z nakupom službenega avtomobila, strojne opreme, zaščitnih sredstev...
- organiziranje srečanja z uporabniki in s svojci uporabnikov pomoči na domu – izlet po Mariboru

- varnejšo delo zaposlenih (izobraževanja iz varstva pri delu in požarne varnosti, preventivni obdobjni zdravniški pregledi, cepljenja).

6 ČLOVEŠKI VIRI

Na dan 31.12.2016 je bilo v Centru za pomoč na domu zaposlenih 80 delavcev, od tega so 4 JD, 1 pripravnica.

6.1. Izobrazbena struktura zaposlenih na dan 31.12.2015

stopnja izobrazbe	število zaposlenih
IV. stopnja	35
V. stopnja	32
VI. stopnja	3
VII. stopnja	10
SKUPAJ:	80

Tabela 1: Izobrazbena struktura zaposlenih

6.2 Starostna struktura zaposlenih

starostno obdobje	število Zaposlenih h2015	število Zaposlenih 2016
20 – 24 let	3	2
25 – 29 let	7	11
30 – 34 let	9	8
35 – 39 let	4	5
40 – 44 let	7	8
45 – 49 let	17	9
50 – 54 let	14	22
55 – 60 let	12	15
SKUPAJ:	73	80

Tabela2: Starostna struktura zaposlenih

Od skupaj 80 zaposlenih v zavodu na dan 31.12.2016 jih je glede na izobrazbeno strukturo bilo največ zaposlenih s IV. stopnjo izobrazbe (35 zaposlenih), temu pa je sledilo 32 zaposlenih s V. stopnjo izobrazbe. Le 2 zaposlena sta imela VI. stopnjo izobrazbe, medtem ko je bilo preostalih 10 zaposlenih s VII. stopnjo izobrazbe.

Povprečna starost zaposlenih na dan 31.12.2016 je znašala 44,5 let.

Kot podrobneje izhaja iz *tabele 2* je bilo največ zaposlenih iz starostne skupine 50-54 (22 zaposlenih), najmanj pa iz starostne skupine 20-24 let (2 zaposleni). V zavodu je zaposlenih 15 starejših (nad 55 let) delavcev.

6.3 ŠTEVILO ZAPOSLENIH PO OBLIKAH ZAPOSLOTITVE (po občinah)

DINAMIKA ZAPOSLOVANJA

Na dan 31.12.2016 je bilo v Centru za pomoč na domu Maribor zaposlenih 76 delavcev ter 4 udeleženke programov javnih del. Od 76 zaposlenih delavcev je 63 socialnih oskrbovalk, 12 zaposlenih v splošnih in strokovni službi (od teh 3 zaposlene za določen čas) ter 1 direktorica (od teh 3 zaposlene za določen čas).

Od 63 zaposlenih socialnih oskrbovalk je 10 zaposlenih na območjih zunanjih občin (3 na območju občine Rače – Fram (1 za DČ), 4 na območju občine Hoče – Slivnica (1 za nadomeščanje), 3 na območju občine starše). 53 socialnih oskrbovalk je zaposlenih na območju mestne občine Maribor, od teh 5 delavk za določen čas nadomeščanja dolgotrajnih odsotnosti (1 za polovični delovni čas).

Za določen čas je bilo v letu 2016 zaposlenih 9 novih delavk (1 koordinatorico (nadomeščanje) in 8 socialnih oskrbovalk, od teh 7 za nadomeščanje dolgotrajnih odsotnosti in 1 zaradi povečanega obsega dela). 6 obstoječih delovnih razmerij je prešlo v delovna razmerja za nedoločen čas. 7

delovnih razmerij je v letu 2016 prenehalo, od teh 5 sporazumno, 1 zaradi poteka časa, za katero je bilo sklenjeno in eno na podlagi izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi.

V letu 2016 je moč zaznati povečanje zaposlovanja za določen čas nadomeščanja dolgotrajnih odsotnosti, kar je v pretežni meri posledica porodniških in odsotnosti za nego in varstvo otroka. Tako je iz navedenih razlogov na dan 31.12.2016 odsotnih 6 delavk.

Na dan 31.12.2016 je bilo zaposlenih 10 invalidsko kategoriziranih delavcev, od teh 2 v splošnih službah. V letu 2016 je že inv. kategorizirana delavka pridobila pravico do dela v skrajšanem delovnem času (4 ure). Prav tako je nadaljnja že inv. kategorizirana delavka pridobila pravico do dodatnih omejitev pri opravljanju dela, ki jih je delodajalec dolžan upoštevati. Povsem novih kategorizacij v letu 2016 ni bilo.

7 Ocena uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev v primerjavi z doseženimi cilji iz poročil preteklega leta

Z doseganjem zastavljenih ciljev na področju izvajanja storitev v preteklem letu smo bili zadovoljni, saj smo vsebinske cilje izpolnili skoraj v celoti. Prilagajanje potrebam uporabnikov na eni strani in organizacijskim, ter kadrovskim zmožnostim na drugi strani je bilo zahtevno.

Kakovost izvajanja storitev in programov smo uresničevali s spoštovanjem temeljnega cilja našega strokovnega dela, to je usmerjenost k uporabniku (varovanje posameznikove avtonomije, celovitosti, individualnosti, dostojanstva in njegove pravice do samoodločanja, vzpodbujanje samopomoči in krepitev moči).

7.1 Skupna realizacija ur delovnega časa vseh zaposlenih v letu 2016, primerjalno na leto 2015 in planom za 2016

VRSTE UR	leto 2015	leto 2015	leto 2016	leto 2016	Indeks 2015/16	Plan 2016	Indeks plan 2016/16
zaposlitve	66,2	na 1 zap.	68,96	na 1 zap.	na 1 zap.	na 1 zap.	na 1 zap.
bruto delovni čas	138.234	2.088	143.990	2.088	100,00	2.088	100,00
prazniki	2.922	44	4.406	63,89	144,75	72	88,73
letni dopust	14.960	226	14.264	206,84	91,63	228	90,71
boleznine	16.179	244	22.581	327,45	133,98	235	139,3
strok. izobraževanje	686,4	10	540	7,83	75,52	6	130,5
neto delovni čas	103.486,6	1.563	102.199	1.482	94,80	1.547	104,3

Tabela 3: Realizacija del. časa * na 56,6 oskrbovalk

* na 57,92 oskrbovalk

Tako, kot vsako leto so tudi v letu 2016 bile prisotne težave pri usklajevanju urnikov dela in razporejanju zaposlenih. Največ uskladitev in prerazporejanja zaposlenih je zaradi povečanih bolniških staležev, velikega števila delavk s statusom invalida, po drugi strani pa prilagojenost pravicam zaposlenih (starejše delavke, mlade matere, nosečnice..)

8 STROKOVNO DELO

Pri strokovnem delu nas, tako kot doslej, vodijo doktrina in etična načela v socialnem varstvu ter izhodišča, načela in usmeritve našega zavoda.

Koordinatorji so opravili v letu 2016, skupaj 402 obiska na domu občanov Maribora.

Zavod ima uveljavljen sistem spremljanja kakovosti, ki ga izvaja na naslednji način:

- kolegiji strokovnih in skupnih služb,
- delovni sestanki koordinatorjev
- redni delovni sestanki med socialnimi oskrbovalkami in koordinatoricami pomoči na domu,
- redna srečanja medinstitucionalnega strokovnega tima (Center za pomoč na domu, CSD Maribor, OE patronažno varstvo, koordinator v programu DU Starejši za starejše, Hospic)
- mesečne intervizije
- supervizija

Koordinatorice so pri svojem delu sledile predvsem naslednjim ciljem:

- ustrezno posredovanje informacij upravičencem in primerno vključevanje novih uporabnikov
- definiranje postopka priprave uporabnika in njegovega ožjega življenjskega okolja na vključitev v izvajanje storitve, izdelava načrta pomoči.
- določanje prioritete na osnovi določil Pravilnika o izvajanju socialne oskrbe na domu, priporočil strokovnih delavk patronažnega varstva in CSD, ter naših razpoložljivih kapacitet in organizacijskih možnosti
- ustrezno odziven čas pri reševanju vlog upravičencev na področju, kjer izvaja oskrbo delovna skupina in optimalno vključevanje novih uporabnikov, glede na ugotovljene potrebe;
- primerno izvajanje socialne oskrbe in nenehno spremljanje ter odzivanje na spreminjajoče potrebe uporabnikov;
- ustrezno načrtovanje neposrednega izvajanja in povečanje učinkovitosti;
- sledenje potrebam uporabnikov in prilagajanje načrta izvajanja socialne oskrbe v primeru spremenjenih potreb uporabnika
- ohranjanje ustreznosti delovne klime med sodelavci v timu, ki omogoča dobre sodelovalne odnose.
- vodenju izvajalk storitve socialna oskrba na domu pa tudi drugim izvajalkam v programskih oblikah dela, ki so bile vključene v programe dela.

Da bi dosegli te cilje, smo pri svojem strokovnem delu v ospredje postavili naslednje naloge:

- ustrezno posredovanje informacij upravičencem o možnostih vključevanja, spremljanje upravičencev z občasnimi preverjanji njihovih potreb po vključitvi in hitrejši vključitvi novih uporabnikov, ki nujno potrebujejo socialno oskrbo in brez tuje pomoči ne bi mogli ostati v svojem domačem okolju;
- krepitev zaupanja uporabnikov do različnih izvajalk socialne oskrbe na domu, saj tako lahko sledimo cilju kontinuiranega izvajanja socialne oskrbe skladne z dogovori, kljub organizacijskim spremembam, ki so posledica občasne ali daljše odsotnosti redne socialne oskrbovalke zaradi bolezni ali koriščenja dopusta;
- vzpostavljanje odprte komunikacije z uporabniki in dogovarjanje primerne načina in termina izvajanja socialne oskrbe v primeru odsotnosti rednih oskrbovalk;
- skrb za izvajanje socialne oskrbe uporabnikom v dogovorjenem okviru;
- sledenje potrebam uporabnikov in prilagajanje načrta izvajanja socialne oskrbe v primeru spremenjenih potreb uporabnika;
- vzpostavljanje odprte komunikacije s svojci uporabnikov in vključevanje svojcev pri načrtovanju izvajanja socialne oskrbe na domu;
- vzpostavljanje sodelovalnih odnosov v skupini socialnih oskrbovalk, ki temeljijo na spoštovanju, medsebojni podpori in sprejemanju drugačnosti;
- skupno načrtovanje izvajanja socialne oskrbe na osnovi argumentiranih potreb, ki jih

- posredujejo socialne oskrbovalke na delovnih sestankih s koordinatorko;
- podpora socialnim oskrbovalkam pri soočanju s posebnimi situacijami tekom izvajanja socialne oskrbe ter pomoč pri reševanju konfliktnih situacij;
 - prilagajanje urnikov izvajalk na čim bolj strnjenem terenu, zaradi povečevanja učinkovitosti izvajanja socialne oskrbe z doseženimi dnevnimi efektivnimi urami in manjše izgube časa za poti;
 - skrb za ustrezno opremljenost socialnih oskrbovalk z zaščitnimi sredstvi (posebna pozornost namenjena razkuževanju zaradi preprečevanja prenosa okužb);
 - ustrezno spremljanje izvajanja socialne oskrbe in načrtovanje rednih letnih obiskov zaradi preverjanja ustreznosti izvajanja socialne oskrbe in zadovoljstva uporabnikov z izvedenimi storitvami;
 - sodelovanje z ostalimi koordinatorki pri tedenskem planiranju socialne oskrbe v primeru izrednih odsotnosti socialnih oskrbovalk in planiranju dela v manj ugodnem delovnem času;

9 POMOČ NA DOMU V MESTNI OBČINI MARIBOR

9.1 Prikaz kazalcev dela v MOM

Realizacija dela v letu 2016, primerjalno na leto 2015 in planirano realizacijo za 2016 v MOM

REALIZACIJA PLANA	2015	2016	Indeks 2015/16	Plan 2016	Indeks plan2016/16
Število vseh uporabnikov	541	546	100,9	565	0,96
Povprečno mesečno število uporabnikov	380	383	100,7	380	100,7
Število efektivnih ur pri uporabnikih	55.186	52.959	0,96	55.080	0,96
Število obiskov pri uporabnikih	64.783	62.508	0,96	64.650	0,96

Tabela 4: realizacija plana

Ker nismo dobili soglasja za dodatne zaposlitve, tudi nismo mogli povečati obseg dela na potrebe, ki so na terenu. Tako je bil obseg dela v primerjavi na leto poprej manjši, kar je posledica večjega števila bolniških staležev, zaposlenih starih nad 50 let (dodatnih 5 dni dopusta) ter praznikov na delovni dan..

KAZALCI DELA V PRETEKLIH LETIH	2013	2014	2015	2016
Število vseh uporabnikov	548	544	541	546
Povprečno mesečno število uporabnikov	380	384	380	383
Število efektivnih ur pri uporabnikih	51.896	53.551	55.186	52.958,81
Število obiskov pri uporabnikih	54.648	62.313	64.783	62.508

Tabela 5: Prikaz kazalcev dela v Mestni občini Maribor

Pri izvajanju socialne oskrbe se je zmanjšalo število opravljenih efektivnih urin in število obiskov, povečalo pa se je število vseh uporabnikov in število povprečno mesečno vključenih uporabnikov.

Sestavni del izvajanja storitve so tudi rizične situacije in sicer:

- izpad ur zaradi nenadnega odhoda uporabnika v bolnišnico
- ali zaradi drugih razlogov in izpadle efektivne ure ni možno nadomestiti.

V navedenih situacijah gre za izpad vmesnih ur dela po planu med posameznimi uporabniki, ki jih ni možno takoj nadomestiti z drugim uporabnikom oz. izvesti premik ure po planu, zato ta izpad ure vsekakor sodi v riziko, ki prav tako vpliva na doseganje mesečnih učinkovitih ur.

9.2 Realizacija delovnega časa socialne oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2016 primerjalno na leto 2015 v MOM

VRSTE UR	leto 2015	leto 2015	leto 2016	leto 2016	Indeks 2015/16
povp. zaposlenih	47,23	na 1 osk..	48,19	na 1 osk..	na 1 osk..
bruto delovni čas	98.618	2.088	100.627	2.088	100
prazniki	2.034	43,07	2.898	60,14	139,63
letni dopust	10.908	230,95	9.956	206,60	89,4
izredni , študijski dopust	176	3,73	96	1,99	53,35
boleznine	13.423	284,2	18.157	376,78	132,66
strok. izobraževanje	465	9,85	243	5,04	51,16
neto delovni čas	71.612	1.516,24	69.277	1.437,58	94,81
efektivne ure	55.186,22	1.168,46	52.958,81	1.099	96,00

Tabela 6: Realizacija delovnega časa

V letu 2016 so se povečali dolgotrajni bolniški staleži, in bilo je več praznikov na delovni dan, kot v preteklem letu.

9.3 Realizacija neto delovnega časa socialne oskrbe v MOM

VRSTE UR	leto 2015	leto 2015	leto 2016	leto 2016	Indeks 2015/16
povp. zaposlenih	47,23	na 1 osk.	48,19	na 1 osk.	na 1 osk.
neto del čas	71.612	1.516,24	69.277	1.437,58	94,81
sestanki	1.228	26	1.376,32	28,56	109,84
čas za poti	8.339	176,56	8.829	183,21	103,76
malica	4.504	95,36	4.456	92,47	96,96
koriščenje ur	2.355	49,86	1.657	34,38	68,95
efektivne ure	55.162	1.168,46	52.959	1.099	96,00

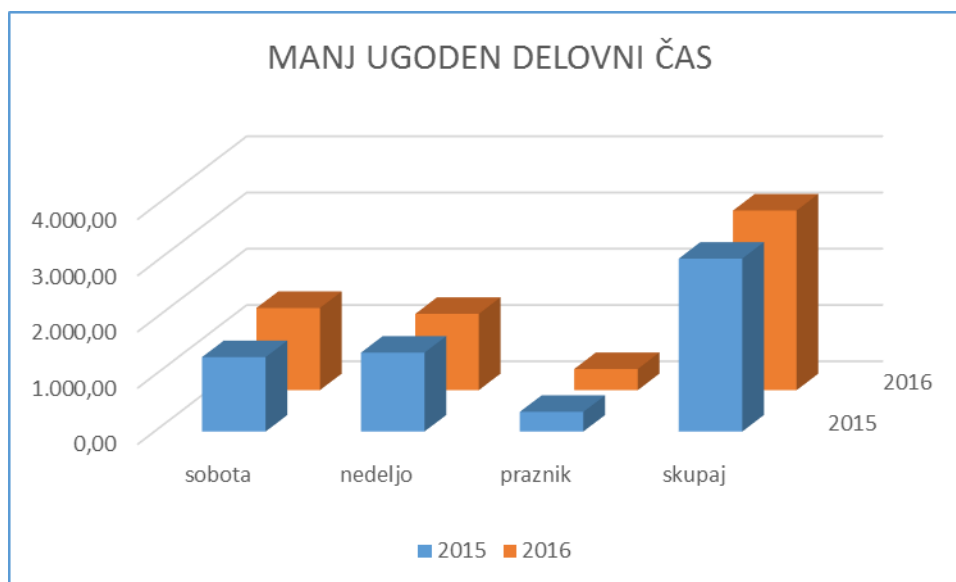
Tabela 7: Realizacija neto delovnega časa

V letu 2016 se je povečal čas za poti, predvsem zaradi bolniško odsotnih socialnih oskrbovalk, kljub strnjnim terenom, saj je bilo veliko nadomeščanj in premikov med tereni.

9.4 Efektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2015 - primerjava na leto 2016 in planom za 2016

Število učinkovitih ur opravljenih v :	2013	2014	2015	2016	indeks 2015/16	plan2016	indeks plan 2016/16
soboto	881,36	1.071,12	1.323,24	1.461,54	110,45	1.330	109,89
nedeljo	793,64	1.048,31	1.401,61	1.356,75	96,79	1.410	96,22
praznik	192,45	264,55	349,31	376,45	107,76	350	107,55
skupaj	1.867,45	2.383,98	3.074,16	3.194,74	103,92	3.090	103,38

Tabela 8: Učinkovite ure v manj ugodnem delovnem času.



Graf 1 : manj ugoden delovni čas

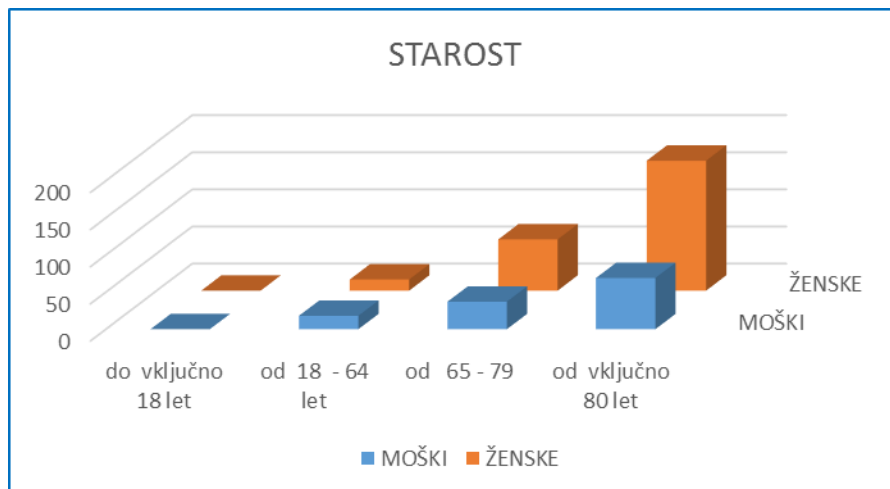
Zaradi potreb uporabnikov po večkratnem dnevnem obisku in v manj ugodnem delovnem času (popoldan, sobote, nedelje, prazniki) smo povečali dostopnost do storitve ob sobotah, nedeljah in praznikih.

Zaradi invalidsko kategoriziranih delavk se dodatno zmanjšuje število delavk, ki lahko opravljajo delo socialne oskrbovalke v celotnem obsegu, saj delavke, ki zaradi invalidnosti opravljajo omejitvam prilagojeno delo, ne moremo nadomestiti z novo zaposlenimi socialnimi oskrbovalkami. Tako ostale delavke opravijo velik delež najtežjih opravil, ki bi bile sicer enakomerno razporejena med vse socialne oskrbovalke.

9.5 Struktura uporabnikov pomoči na domu po spolu in starosti v MOM (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	18	15	33
od 65 - 79	37	69	106
od vključno 80 let	69	175	244
SKUPAJ	124	259	383

Tabela 9: Struktura uporabnikov po spolu in starost



Graf 2: Struktura uporabnikov po spolu in starosti

V strukturi po starosti uporabnikov opazamo največji delež uporabnikov starih - od vključno 80 in več let.

9.6 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

OBLIKA ŽIVLJENJSKE SKUPNOSTI	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	51	125	176
živi s partnerjem	60	66	126
živi z otroki	8	47	55
živi z drugimi sorodniki	5	21	26
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	124	259	383

Tabela 10: življenjska skupnost

9.7 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev leto 2014	št. gospodinjstev leto 2015	št. gospodinjstev leto 2016
1 x tedensko	115	121	132
2 x tedensko	52	52	56
3 x tedensko	31	25	20
4 x tedensko	5	1	1
5 x tedensko	101	93	80
6 x tedensko	0	0	3
7 x tedensko	16	46	50
1 x /14 dni	44	42	41
SKUPAJ	384	380	383

Tabela 11: Frekvenca obiska

Največ je tistih uporabnikov, ki imajo našo pomoč vsak dan, oziroma vse dni v letu.

9.8 Storitve pomoči na domu v MOM

OPRAVILA	Število uporabnikov Leto 2014	Število uporabnikov Leto 2015	Število uporabnikov Leto 2016
pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	213	240	277
gospodinjska pomoč	381	379	380
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	178	208	287
SKUPAJ	772	827	944

Tabela 12: Opravila - storitve v MOM

Upravičenec je upravičen do pomoči na domu, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil.

9.9 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	2014	2015	2016
odpoved uporabnika	67	28	27
smrt uporabnika	51	71	48
preselitev v dom	58	44	50
preselitev drugam	0	2	0
drugo	2	0	18
SKUPAJ	178	149	143

Tabela 13: Vzroki odpovedi

10 PRIMESTNE OBČINE: HOČE-SLIVNICA, RAČE-FRAM, STARŠE

V primestnih občinah je v izvajanje storitev v letu 2016 bilo vključenih 128 vseh uporabnikov (leta 2015 je bilo 110 uporabnikov).

Kljub težavam povezanimi z bolniškimi odsotnostmi socialnih oskrbovalk smo skrbeli, da se je storitev izvajala strokovno in v čim večje zadovoljstvo uporabnikov.

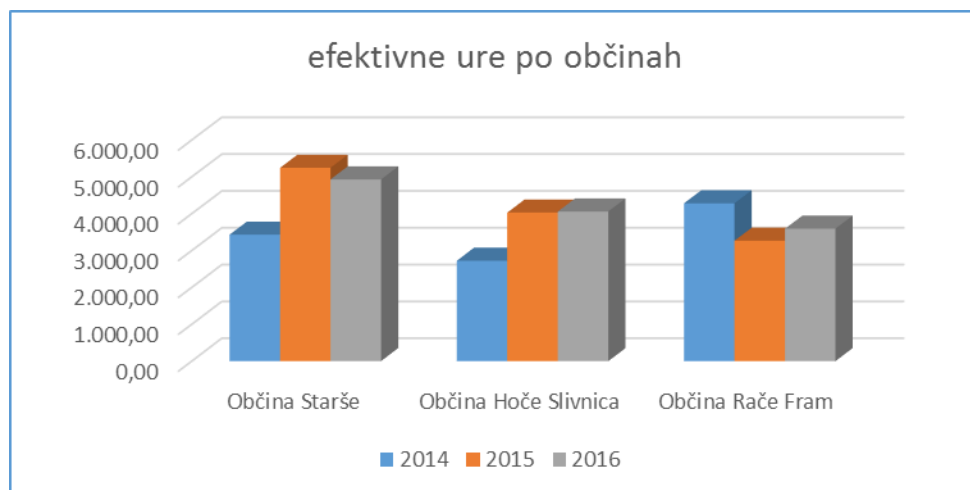
Ugotavljamo, da bi se storitev morala izvajati tudi v večernih urah. Ob sobotah, nedeljah in praznikih se storitev ni izvajala v nobeni izmed občin, čeprav se je kazalo nekaj potreb s strani uporabnikov po dodatni pomoči med vikendom.

V zunanjih občinah je koordinator opravil 59 obiskov na domu uporabnikov. Z vsemi sodelujočimi službami je v občinah delo potekalo nemoteno in povezovalno v skrbi za dobrobit občanov.

10.1 Opravljene učinkovite ure v zunanjih občinah od 2013 – 2016

OBČINA	Št. zaposl.	2013	Št. zaposl.	2014	Št. zaposl.	2015	Št. zaposl.	2016
Občina Hoče Slivnica		4.098,21	3,4	3.433,48	3	4.033,34	3,39	4.061,97
Občina Rače Fram		2.789,80	2	2.726,06	2,5	3.268,99	2,63	3.595,99
Občina Starše		3.780,70	3	4.284,16	3,85	5.247,44	3,75	4.932,76
SKUPAJ		10.668,71		10.442,55		12.549,77		12.590,72

Tabela 14: učinkovite ure po občinah



Graf 3: Efektivne ure v zunanjih občinah

10.2 OBČINA HOČE – SLIVNICA

10.2.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2016 primerjalno na leto 2015 v občini Hoče- Slivnica

VRSTE UR	leto 2015	leto 2015 na 1 oskrbovalko	leto 2016	leto 2016 na 1 oskrbovalko	Indeks 2015/16 na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	3		3,39		
bruto delovni čas	6.264	2.088	7.078,32	2.088	100,00
prazniki	132	44	214,54	63,29	144,00
letni dopust	504	168	632	186,43	111,00
boleznine	1.144	381	880	259,59	68,00
strok. izobraževanje	25	8	7,78	2,29	29,00
neto delovni čas	4.459	1.486	5.344	1.576,4	106,00
sestanki	83	28	119,3	35,19	126,00
čas za poti	652	217	677,14	199,75	92,00
malica	278	93	334	98,53	106,00
koriščenje ur	177	59	151,59	44,72	76,00

Tabela 15: Realizacija del. časa

10.2.2 Realizacija dela glede na plan dela

REALIZACIJA PLANA	2015	2016	Indeks 2015/2016	Plan 2016	Indeks plan2016/2016
Število vseh uporabnikov	38	38	100,00	45	84,00
Povprečno mesečno število uporabnikov	32	30	94,00	37	81,00
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.033	4.061,97	101,00	4.160	102,00
Število obiskov pri uporabnikih	4.098	4.350	106,00	4.270	98,00

Tabela 16: Realizacija plana

KAZALCI DELA V PRETEKLIH LETIH	2013	2014	2015	2016
Število vseh uporabnikov	41	32	38	38
Povprečno mesečno število uporabnikov	30	26	32	30
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.098	3.433	4.033	4.061,97
Število obiskov pri uporabnikih	3.696	4.483	4.098	4.350

Tabela 17: Kazalci dela v občini

V občini Hoče – Slivnica so bile v letu 2016 povprečno zaposlene 3,39 delavke. Opravile so 4.061,97 učinkovitih ur in 4.350 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

V občini so bili povprečno vključeni 3 pari (leta 2015 je bilo vključenih 5 parov).

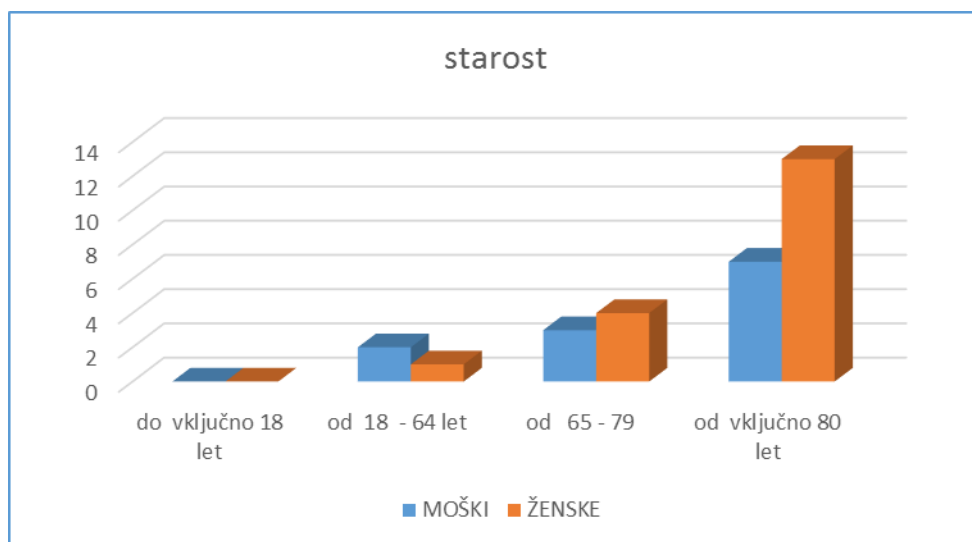
V letu 2016 je bilo evidentiranih 22 vlog, novo sklenjenih dogovorov pa je bilo 6.

Koordinator je opravil v letu 2016, 23 obiskov na domu uporabnikov.

10.2.3 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	2	1	3
od 65 - 79	3	4	7
od vključno 80 let	7	13	20
SKUPAJ	12	18	30

Tabela 18: Starost uporabnikov



Graf 4: starost uporabnikov

2/3 uporabnikov je starih 80 let in več.

10.2.4 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	3	7	10
živi s partnerjem	6	6	12
živi z otroki	0	5	5
živi z drugimi sorodniki	3	0	3
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	12	18	30

Tabela 19: življenjska skupnost

10.2.5 Frekvence obiskov

	št. gospodinjstev
1 x tedensko	8
2 x tedensko	2
3 x tedensko	3
5 x tedensko	11
1 x / 14 dni	6
SKUPAJ	30

Tabela 20: Frekvence obiskov

10.2.6 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	17
gospodinjska pomoč	30
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	14
SKUPAJ	61

Tabela 21: Opravila – storitve pomoči na domu

Upravičenec je upravičen do pomoči na domu, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil.

10.2.7 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	1
smrt uporabnika	3
preselitev v dom	3
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	7

Tabela 22: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je bila odpovedana zaradi smrti uporabnika ali odhoda v dom upokojencev.

10.3 OBČINA RAČE- FRAM**10.3.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2016 primerjalno na leto 2015 v občini Rače – Fram**

VRSTE UR	leto 2015	leto 2015 na 1 oskrbovalko	leto 2016	leto 2016 na 1 oskrbovalko	Indeks 2015/16 na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	2,5		2,63		
bruto delovni čas	5,200	2.088	5.490,74	2.088	100,00
prazniki	120	48	189,75	72,15	150,00
letni dopust	568	227	452	171,86	76,00
boleznine	152	61	192	73	120,00
strok. izobraževanje	31	12	11	4,18	35,00
neto delovni čas	4.329	1.732	4.645,99	1.766,54	102,00
sestanki	101	40	114,4	43,5	109,00
čas za poti	490	196	491,6	186,92	95,00
malica	331	132	296	112,55	85,00
koriščenje ur	138	55	148	56,27	102,00

Tabela 23: Realizacija del. časa

10.3.2 Realizacija dela glede na plan dela

REALIZACIJA PLANA	2015	2016	Indeks 2015/2016	Plan 2016	Indeks plan2016/2016
Število vseh uporabnikov	39	35	90,00	48	73,00
Povprečno mesečno število uporabnikov	21	23	110,00	24	96,00
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	3.269	3.595,99	110,00	3.330	108,00
Število obiskov pri uporabnikih	4.005	3.946	99,00	4.200	94,00

Tabela 24: Realizacija plana

KAZALCI DELA V PRETEKLIH LETIH	2013	2014	2015	2016
Število vseh uporabnikov	26	28	39	35
Povprečno mesečno število uporabnikov	17	20	21	23
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	2.790	2.726	3.269	3.595,99
Število obiskov pri uporabnikih	3.000	3.107	4.005	3.946

Tabela 25: Kazalci dela v občini

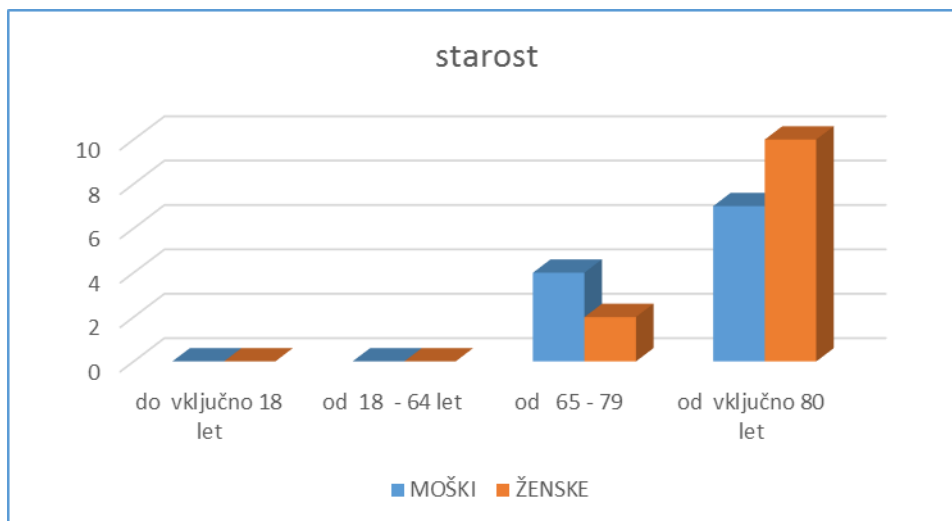
V občini Rače - Fram so bile v letu 2015 povprečno zaposleni 2,5 delavki, v letu 2016, pa 2,63 delavke. Opravile so 3.595,99 učinkovitih ur in 3.946 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu. V občini so bili povprečno vključeni 4 pari (leta 2015 so bili vključeni 3 pari). V letu 2016 je bilo evidentiranih 22 uporabnikov, sklenjenih dogovorov je bilo 11.

Koordinator je opravil v letu 2016, 18 obiskov na domu uporabnikov.

10.3.3 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	0	0	0
od 65 - 79	4	2	6
od vključno 80 let	7	10	17
SKUPAJ	11	12	23

Tabela 26: Starost uporabnikov



Graf 5: starost uporabnikov

10.3.4 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	2	5	7
živi s partnerjem	9	5	14
živi z otroki	0	2	2
živi z drugimi sorodniki	0	0	0
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	11	12	23

Tabela 27: Življenjska skupnost

10.3.5 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjestev
1 x tedensko	1
2 x tedensko	1
3 x tedensko	4
5 x tedensko	17
1 x / 14 dni	0
SKUPAJ	23

Tabela 28: Frekvenca obiskov

10.3.6 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	20
gospodinjska pomoč	23
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	3
SKUPAJ	56

Tabela 29: Opravila – storitve pomoči na domu

Upravičenec je upravičen do pomoči na domu, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil.

10.3.7 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	3
smrt uporabnika	8
preselitev v dom	3
preselitev drugam	1
drugo	0
SKUPAJ	14

Tabela 30: Vzroki odpovedi

10.4 OBČINA STARŠE

10.4.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2016 primerjalno na leto 2015 v občini Starše

VRSTE UR	leto 2015	leto 2015 na 1 oskrbovalko	leto 2016	leto 2016 na 1 oskrbovalko	Indeks 2015/16 na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,85		3,75		
bruto delovni čas	8.040	2.088	7.830	2.088	100,00
prazniki	178	46	250	66,67	145,00
letni dopust	656	170	936	249,6	147,00
boleznine	296	77	136	36,27	47,00
strok. izobraževanje	46	12	12	3,2	26,00
neto delovni čas	6.864	1.783	6.496	1.732,27	97,00
sestanki	155	40	144,5	38,53	96,00
čas za poti	816	212	782,60	208,69	98,00
malica	449	117	406	108,27	93,00
koriščenje ur	197	51	230,14	61,37	120,00

Tabela 31: Realizacija del. časa

10.4.2 Realizacija dela glede na plan dela

REALIZACIJA PLANA	2015	2016	Indeks 2015/2016	Plan 2016	Indeks plan2016/2016
Število vseh uporabnikov	33	34	103,00	42	0,80
Povprečno mesečno število uporabnikov	27	24	88,00	32	0,75
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	5.247	4.932,76	94,00	5.350	0,92
Število obiskov pri uporabnikih	7.238	6.133	84,73	7.500	0,81

Tabela 32: Realizacija plana

KAZALCI DELA V PRETEKLIH LETIH	2013	2014	2015	2016
Število vseh uporabnikov	27	23	33	34
Povprečno mesečno število uporabnikov	20	19	27	24
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	3.781	4.284	5.247	4.932,76
Število obiskov pri uporabnikih	4.171	5.201	7.238	6.133

Tabela 33: Kazalci dela v občini

V občini Starše so bile v letu 2015 povprečno zaposlene 3,85 delavke, v letu 2016 pa 3,75 delavke. Opravile so 4.932,76 učinkovitih ur in 6.133 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu. V občini sta bila povprečno vključena 2 para (leta 2015 so bili vključeni 4 pari).

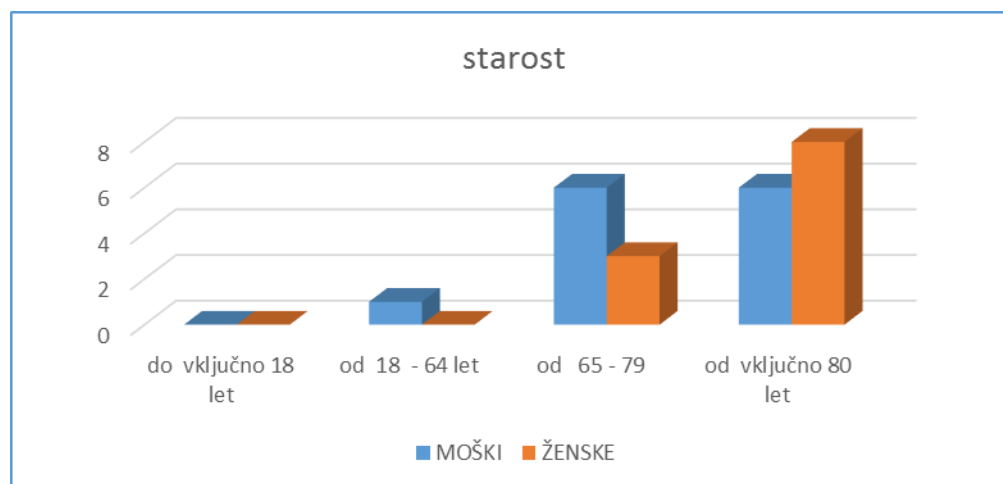
V letu 2016 je bilo evidentiranih 16 uporabnikov, sklenjenih dogovorov je bilo 11.

Koordinator je opravil v letu 2016 - 18 obiskov na domu uporabnikov.

10.4.3 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	1	0	1
od 65 - 79	6	3	9
od vključno 80 let	6	8	14
SKUPAJ	13	11	24

Tabela 34: Starost uporabnikov



Graf 6: Starost uporabnikov

10.4.4 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	5	2	7
živi s partnerjem	3	4	7
živi z otroki	4	4	8
živi z drugimi sorodniki	1	1	2
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	13	11	24

Tabela 35: življenjska skupnost

10.4.5 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev
1 x tedensko	3
2 x tedensko	2
3 x tedensko	2
4 x tedensko	1
5 x tedensko	15
1 x / 14 dni	1
SKUPAJ	24

Tabela 36: Frekvenca obiskov

10.4.6 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	20
gospodinjska pomoč	24
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	4
SKUPAJ	48

Tabela 37: Opravila – storitve pomoči na domu

Upravičenec je upravičen do pomoči na domu, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil.

10.4.7 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	2
smrt uporabnika	6
preselitev v dom	5
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	13

Tabela 38: Vzroki odpovedi

11 CENA SOCIALNO VARSTVENE STORITVE PO OBČINAH

V marcu 2016 smo pripravili za vse občine, za katere opravljamo storitev pomoč na domu, ceno socialno varstvene storitve pomoč na domu. Cena socialno varstvene storitve pomoči je bila pripravljena v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, ki ga sestavljajo naslednje bistvene sestavine:

- Stroški strokovne priprave v zvezi s sklenitvijo dogovora.
- Stroški vodenja in koordiniranja neposrednega izvajalca storitve,
- Stroški za neposredno izvajanje storitev na domu uporabnika.

Cena za uporabnika se ni spremenila in ostaja enaka 4,53 EUR. Spremenila se je le višina subvencije občine.

11.1 Višina ekonomske cene ter subvencija občine po posamezni občini:

Mestna občina Maribor Cena velja od 01.05.2016.			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
16,93 €	12,40 €		4,53 €	6,35 €	6,80 €

Tabela 39: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Rače- Fram Cena velja od 01.04.2016.			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
16,06 €	11,53 €		4,53 €		

Tabela 40: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Starše Cena velja od 01.05.2016			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
15,52 €	10,99 €		4,53 €		

Tabela 41: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Hoče –Slivnica Cena velja od 01.06.2016.			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
16,02 €	11,49 €		4,53 €		

Tabela 42: višina ekonomske cene ter subvencija občine

10.2 Oprostitev plačil po občinah

V letu 2016 je bilo v MOM po odločbi CSD v celoti oproščenih 29 uporabnikov in delno oproščenih 18 uporabnikov.

V občini Hoče – Slivnica ni bilo oprostitev

V občini Rače – Fram ni bilo oprostitev

V občini Starše – je bil 1 uporabnik v celoti oproščen

12 Nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju programa.

Pri izvajanju programa dela v letu 2016 nedopustnih posledic ni bilo.

Vse bolj pa se nam kot izjemno veliko tveganje za doseganje ciljev, pa tudi uresničevanje temeljnega poslanstva zavoda, ki je zagotavljanje socialne oskrbe na domu kot domskemu varstvu enakovredne možnosti, kažejo:

- Premalo zaposlenih socialnih oskrbovalk
- Velike odsotnosti soc. oskrbovalk zaradi bolezni
- Velikega števila delavk s statusom invalidnosti
- Varstva starejših delavk, mamic,

12.1 Problematika, povezana s kadri

Na dan 31.12.2016 je bilo zaposlenih 15 starejših in 10 invalidsko kategoriziranih delavcev. Povprečna starost zaposlenih je 44,5 let. Pri starejših delavkah zaradi različnih stanj pogosteje prihaja do bolniških odsotnosti, ki občasno preide tudi v dolgotrajno bolniško odsotnost. Pri bolniških odsotnostih socialnih oskrbovalk predstavlja težave zlasti bolniški stalež do 30 dni, saj izpada delavcev v tem času ne moremo nadomestiti. Tovrstna možnost namreč nastopi šele, ko bolniški stalež preide v odsotnost nad 30 dni. Delo bolniško odsotnih socialnih oskrbovalcev so tako primorani opravljati aktivni socialni oskrbovalci, ki so posledično bolj obremenjeni, kar vodi k vse večji izčrpanosti delavcev in v najslabšem primeru v nove bolniške odsotnosti.

V zavodu je že dalj časa prisotna tudi kadrovska podhranjenost, ki izhaja že iz prejšnjih let. Posebej izrazita je pri neposrednem izvajanju socialne oskrbe na domovih, kjer bi bilo nujno povečanje števila delavcev na delovnem mestu »socialna oskrbovalka na domu«, predvsem za območje mestne občine Maribor.

12.2 Varstvo in zdravje pri delu

Skladno z oceno tveganja smo nove delavke napotili na preventivne obdobje zdravniške preglede in zagotovili cepljenje proti gripi.

V skladu z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu se je v obdobju od 1.1.2016 do 31.12.2016 večkrat izvedlo usposabljanje iz varstva pred požarom in varnosti pri delu. Usposabljanje in preverjanje usposobljenosti je uspešno opravilo 21 + 4 JD delavk.

Socialnim oskrbovalkam redno mesečno nabavljamo osebna zaščitna sredstva, kot so: zaščitne rokavice, maske, gumijasti predpasniki, sredstva za dezinfekcijo rok in zaščitne kreme za roke in dodatno smo nabavili zaščitna sredstva za zaščito pred MRSO.

Dobro se zavedamo težavnosti in zahtevnosti dela socialnih oskrbovalk, vpliv obremenitev pri delu na njihovo doživljanje zdravja in počutja, zato je zagotavljanje zdravja in varnosti pri delu pogosto tema na sestankih izvajalk storitve s koordinatorkami.

12.3 PROMOCIJA ZDRAVJA

Delovna skupina za promocijo zdravja je pripravila seznam aktivnosti za promocijo zdravja zaposlenih v Centru za pomoč na domu.

V sklopu promocije zdravja smo organizirali pohod na Pohorje in Bowling.

13 IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH (vsebine in udeležba)

Pregled izobraževanj/seminarjev zaposlenih v letu 2016:

A. Zunanja izobraževanja/seminarji:

1. 29.1.2016-12.2.2016: **Sistemizacija delovnih mest v javnem sektorju** (Forum akademija); **e-seminar** – 3 vsebinski sklopi; udeležba: Darja Ljubimski.
2. 1.2.2016: **Žrtve nasilja v družini potrebujejo sodelovanje vseh institucij in NVO** (organizator CSD Maribor, predavanje v Izobraževalnem centru za zaščito in reševanje v Pekrah); 5 ur;
udeležba: Marija Karba, Angela Knez, Kornelija Lebar, Danica Dudek, Lorenčič Jolanda, Suzana Bekafigo, Mateja Glavina, Jelka Dornik, Karmen Robič, Marjeta Nemeč, Danica Fuchs, Adrijana Belec, Marija Glavica.
3. 3.3.2016: **Regijski posvet v okviru projekta "Vseslovenska kampanija za ozaveščanje delodajalcev za ohranjanje in krepitev zdravja zaposlenih na delovnem mestu"** (Štajerska gospodarska zbornica, Maribor); 3 ure;
udeležba: Darja Ljubimski, Jelka Dornik.
4. 15.3.2016: **Sekcija za socialno oskrbo na domu** (Socialna zbornica Slovenije); 3 ure;
udeležba: Maja Brglez Vivod.
5. 9.3.2016: **Posvet o vlogi lokalne skupnosti pri razvijanju in koordinaciji oblik pomoči starejšim/dolgotrajne oskrbe** (obisk Vlade RS v Podravju, Center za mlade Ruše); 4 ure,
udeležba: Jonata Potočnik.
6. 23.3.2016: **Posvet Pomoč na domu** (Institut RS za socialno delo; Poligon, LJ); 4 ure,
udeležba: Maja Brglez Vivod.
7. 29.3.2016: **Delavnica za izbrane prijavitelje na javnem razpisu Spodbujanje pripravništva** (Socialna zbornica Slovenije; Grand hotel Union v LJ); 4 ure,
udeležba: Irena Krznar, Igor Reberc.
8. 30.3.2016: **Tečaj Izkoristimo prednosti SQL programov** (Grad d.d.); 5 ur,
udeležba: Irena Krznar, Igor Reberc.
9. 7.4.2016: **Novi pristopi pri odkrivanju psihoaktivnih snovi na delovnem mestu** (Civis d.o.o.); 4ure, Udeležba: Jonata Potočnik.
10. 25.-26.5.2016: **Izobraževalni seminar za sindikalne zaupnike** (Sindikat zdravstva in socialnega skrbstva Slovenije); 2 dni;
Udeležba: Danica Dudek.
11. 19.4.2016: **Posvet "Zaposlovanje invalidov – dodana vrednost podjetju"** (DS za zaposlovanje in socialno varnost v sodelovanju z Obrtno zbornico Maribor); 3 ure;
Udeležba: Darja Ljubimski, Gabrijela Neuvirt.
12. 26.5.2016: **Delo z invalidi na delovnem mestu** (Center za poklicno rehabilitacijo v Mariboru); 4 ure;
Udeležba: Gabrijela Neuvirt.
13. 13.9.2016: **Vrednotenje ergonomskih tveganj na delovnem mestu** (Maribor, Štajerska Gospodarska zbornica) – seminar; 5 ur,
Udeležba: Darja Ljubimski, Gabrijela Ajhmajer Neuvirt.
14. 23.9.2016: **Praktični seminar o uporabi spletnega pripomočka za izdelavo programa promocije zdravja na delovnem mestu** (Maribor, Andragoški zavod Maribor, Ljudska univerza Maribor) – seminar; 5 ur.
Udeležba: Gabrijela Ajhmajer Neuvirt.
15. 5.10.2016: **Dobra praksa upravljanja papirnih arhivov** (Maribor, Štajerska Gospodarska zbornica) – delavnica; 1,5 ure.
Udeležba: Jonata Potočnik, Simona Rozman
16. 5.10.2016: **Delo na področju storitve pomoči na domu** (Ljubljana, Socialna zbornica) – seminar; 7 ur.
Udeležba: Dijana Lorenčič, Simon Žvajkar.
17. 19.10.2016: **6. jesensko srečanje računovodij v javnem sektorju** (Ljubljana, Hotel Radisson Blu Plaza Hotel); 6 ur.

- Udeležba: Igor Reberc.
18. 21.10.2016: **Program nadaljevalnega izobraževanja - arhiviranje** (Maribor, Pokrajinski arhiv Maribor) – izobraževanje; 3,5 ure.
Udeležba: Simona Rozman.
19. 21 in 22.10.2016: **Staranje Evrope kot eden ključnih vzrokov nestabilnosti in vzpodbujanja migracijskih tokov – Mednarodna regionalna konferenca** (Ljubljana, Hotel City) – mednarodna konferenca; 2 dni
Udeležba: Jonata Potočnik.
20. 8.11.2016: **Predstavitel Javnega povabila za javna dela 2017** (Maribor, Doba Fakulteta; izvedba Zavod RS za zaposlovanje, OE Maribor) – predstavitev; 2 uri;
udeležba: Darja Ljubimski.
21. 7.12.2016: **Meje med delom in zasebnim življenjem in vloga kadrovske strokovnjakov – predstavitel in strokovna razprava** (Maribor, Štajerska Gospodarska zbornica) – seminar in okrogla miza; 2 uri,
Udeležba: Darja Ljubimski.
22. 6.12.2016: **Refundacije bolezni po novem preko sistema e-VEM** (Ljubljana, Mednarodni center za prenos znanja) – predavanje, 2 uri;
Udeležba: Igor Reberc.
23. 13.12.2016: **Priprava računovodskih izkazov in davčnega obračuna v javnem sektorju za leto 2016** (Draš hotel Maribor, Center za izobraževanje) – seminar; 5 ur,
Udeležba: Igor Reberc.
24. September – december 2016: **Osnove za delo doma in pomoč v pisarni**(računalniški tečaj)– v okviru projekta »Pridobivanje temeljnih in oklicnih kompetenc od 2016 do 2019«; 6 terminov po 1,5 ur (prisotnost posameznih udeležencev v različnem trajanju – poročilo o prisotnosti posameznih zaposlenih predložim naknadno).
Udeležba: Belec, Šeruga, Smiljan, Dornik, Frešer, Karba, Glavica, Žnidarič, Vuk, Danko, Budja, Ekart, Bojič, Serdinšek, Kaiser, Tatjana Vogrinec, Medančič, Kupčič, Šumič, Pavkovič, Marjeta Nemec, Slaček.

B. Interna izobraževanja:

- 20.1.2016: **Nasilje nad starejšimi** (Darja Ljubimski, strok.sodelavka za področje (eno ali več) v CPND); 1 ura;
udeležba: Šprem Ivanka, Skok Majda, Kelemina andreja, Budja marija, Lebar Kornelija, Podlesnik Nina, Šumič Liljana, Ekart Kristina, Režek Sonja, Medančič Štefka, Frešer Sandrina, Vogrinec Tatjana, Cvetko Jerneja, Turičnik irena, Gostenčnik Silva, Kovše Jelka, Nemec Ines, Nemec Marjeta, Serdinšek Danica, Kaiser Matejka, Bekafigo Suzana.
- 20.1.2016: **Kronične nalezljive bolezni in zdrav življenjski slog** (Mihaela Lovše, v.m.s., univ.dipl.org.); 1 ura;
udeležba: Šprem Ivanka, Skok Majda, Kelemina andreja, Budja marija, Lebar Kornelija, Podlesnik Nina, Šumič Liljana, Ekart Kristina, Režek Sonja, Medančič Štefka, Frešer Sandrina, Vogrinec Tatjana, Cvetko Jerneja, Turičnik irena, Gostenčnik Silva, Kovše Jelka, Nemec Ines, Nemec Marjeta, Serdinšek Danica, Kaiser Matejka, Bekafigo Suzana.
- 18.8.2016: **Uporaba programa za elektronsko pisarniško poslovanje - EPP** (Zaslon Telekom d.o.o. iz Ljubljane); 2,5 ur za vse zaposlene v upravi, dodatni 2 uri pa še za Rozman, Zorec, Ljubimski, Ajhmajer Neuvirt;
udeležba: Jonata Potočnik, Darja Ljubimski, Igor Reberc, Simona Rozman, Sabina Zorec, Simon Žvajkar, Dijana Lorenčič, Maja Brglez Vivod.
- 21.9.2016: **Higiena rok** (Ksenja Godec); 0,5 ure.
udeležba: Karba Marija, Lebar Kornelija, Sandrina Frešer, Slaček Bojana, Irena Turičnik, Nataša Vogrinec, Danica Fuchs, Šerdoner Tina, Barbara Donko Komljenovič, Suzana Bekafigo, Danica Serdinšek, Daniela Šilec, Sonja Režek, Šumič Lilijana, Šprem Ivanka, Marija Danko, Irena Krznar, Darja Šeruga, Jelka Dornik, Martina Jelen, Matejka Kaiser, Marjeta Nemec, Tatjana Vogrinec, Pavkovič Darja, Lidija Žnidarič, Jolanda Vešner

Razboršek, Fajt Nuša, Teljega Jelena, Tatjana Vuk, Štefka Medančič, Sara Kac, Silva Gostenčnik, Marija Glavica, Kovše Jelka, Ines Nemeč, Mpaja Mladenovič, Nina Podlesnik, Ružica Božič, Urška Turičnik.

5. Več terminov v letu 2016: **Usposabljanje iz varstva pri delu in požarne varnosti** (Varnost d.d.) – usposabljanje; 3 ure,
Udeležba: Adam, Ajhmajer Neuvirt, Bekafigo, Budja, Čeh, Ekart, Frešer, Fuchs, Ivačič, Karba, Kupčič, Lorenčič, Mihelič, Milivojevič, Mladenovič, Nemeč Ines, Pipenbaher, Robič, Šprem, Turičnik Urška, Skok, Žnidarič, 4 JD

14 Ocena uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev zavoda

Število vključenih uporabnikov ne dosega cilja nacionalnega programa socialnega varstva, vendar se vključenost uporabnikov v naše storitve iz leta v leto povečuje.

Tudi v letu 2016 smo pripravili za vse občine, za katere opravljamo storitev pomoč na domu, ceno socialno varstvene storitve pomoč na domu, katera je bila pripravljena v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih.

Od vseh odborov in občinskih svetov smo dobili soglasje k sklepu k socialno varstvene storitve »pomoč družini na domu« kakor smo predlagali. Cena za uporabnika se ni spremenila in je ostala enaka 4,53 EUR. Spremenila se je le višina subvencije občine.

Na strokovnem področju smo realizirali:

- 11 kolegijev strokovnih in skupnih služb,
- 180 rednih delovni sestanki med socialnimi oskrbovalkami in koordinatoricami pomoči na domu,
- Realiziranih je bilo 25 Intervizijskih srečanj
- Koordinatorji so opravili skupaj 387 obiska na domu uporabnikov
- Realizirali 8 srečanj medinstitucionalnega strokovnega tima (Center za pomoč na domu, CSD Maribor, OE patronažno varstvo in koordinator DU Starejši za starejše)
- Redno izvajali Supervizijo za socialne oskrbovalke in koordinatorje.
- Planirali in izvedli skupne obiske strokovnih delavk različnih institucij na terenu (CSD in OE patronažno varstvo).
- Redno mesečno ažurirali sezname evidentiranih potreb za vključitev v izvajanje socialne oskrbe
- Letne pogovore z zaposlenimi
- Realiziran je bil zbor delavcev z obsežnimi ustnimi in pisnimi navodili za strokovno delo.

Realizirane aktivnosti na ostalih področjih dela:

- Preveril se je Register tveganj
- Dopolnil se je načrt promocije zdravja na delovnem mestu
- Izdali smo 1 interno glasilo Centra za pomoč na domu, s prispevki uporabnikov in zaposlenih

15 DODATNI PROGRAMI IN AKTIVNOSTI

15.1 IZOBRAŽEVANJE ZA PRIDOBITEV NACIONALNE POKLICNE KVALIFIKACIJE SOCIALNI OSKRBOVALEC/ KA NA DOMU

V letu 2016 smo izvedli en cikel izobraževalnega programa in sicer v obdobju od 19.4.2016 do 21.6.2016 (pomladni cikel), za jesenski cikel Izobraževalnega programa ni bilo zadostnega števila prijavljenih kandidatov, zato je ta termin odpadel (izvedeno je bilo zgolj informativno srečanje).

Program je v letu 2016 uspešno zaključilo 8 udeležencev.

* OPOMBA: Smo pa v letu 2016 ponovno podali vlogo za obnovitev verifikacije izobraževalnega programa in dne 30.9.2016 s strani Socialne zbornice Slovenija pridobili Sklep o verificiranju programa stalnega strokovnega usposabljanja – Izobraževalni program strokovnega usposabljanja za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu – socialni/a oskrbovalec/ka na domu (150 ur) – verifikacija je tako veljavna 4 leta, torej do 30.9.2020).

15.2 JAVNA DELA - PREVENTIVNO INFORMACIJSKI CENTER ZA UPORABNIKE IN SVOJCE

V okviru programa smo izvajali telefonsko, elektronsko in osebno svetovanje in pomoč starejšim ob vsakodnevni težavah, kakšne so možnosti za vključitev v dnevno varstvo ali v programe pomoči na domu, ter jih napotovali na organizacije, ki nudijo svetovanje in pomoč.

Namen programa je uporabnikom; starejši odrasli, njihovi otroci, svojci in drugi zainteresirani, zagotoviti kvalitetnejše in varnejše bivanje v domačem okolju in jim zagotoviti zadovoljevanje nematerialnih potreb po medčloveških odnosih. S pomočjo programa smo prispevali k preprečevanju nastajanja socialnih stisk in težav, razvijanju in širjenju storitev pomoči in samopomoči za starejše v domačem okolju in dosegljivosti informacij in možnosti pogovora za uporabnike.

Program je obsegal telefonske, elektronske in osebne pogovore z uporabniki in svojci, spodbujanje in krepitev moči uporabnikov ter seznanjanje z zdravim življenjskim slogom.

Z navedenim programom smo delno realizirali zastavljene cilje, kot so navedeni v Regijskem izvedbenem načrtu za področje socialnega varstva 2014-2016 za Podravje.

15.3 JAVNA DELA - POMOČNICA NA DOMU

Program se je izvajal na območju Mestne občine Maribor.

Gre za storitev, ki je uporabnikom zagotavljala varno bivanje v domačem okolju in zadovoljevanje nematerialnih potreb po medčloveških odnosih. Namen programa je bil spodbuditi uporabnike k ohranjanju vitalnosti in ohranjanju socialnih stikov uporabnikov z okoljem.

Program je bil namenjen osebam starejšim od 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje, osebam z različnimi oblikami invalidnosti in kronično bolnim osebam ter osebam z dolgotrajnimi okvarami in je prispeval k večji socialni vključenosti slednjih. Prispeval je tudi k preprečevanju nastajanja socialnih stisk, k razvijanju storitev pomoči in samopomoči za starejše v domačem okolju, k večjemu zadovoljstvu in vitalnosti uporabnikov, večji dosegljivosti pomoči pri opravljanju gospodinjskih opravil in pri vzpostavljanju socialnih stikov za uporabnike, ki si storitve, kljub temu da jo potrebujejo, zaradi socialnega položaja, ne morejo privoščiti.

Program je obsegal pomoč uporabnikom pri opravljanju del, ki se nanašajo na vzdrževanje higiene in čistoče bivalnih prostorov in osnovnih gospodinjskih opravil, spremstvo k zdravniku, pomoč pri obiskovanju lekarne, obiskovanje uporabnika v času hospitalizacije, spremstvo ob vsakodnevni aktivnostih in pomoč v prometu, vzdrževanje in vzpostavljanje stikov z okolico v smislu širjenja socialne mreže uporabnika, spodbujanje in krepitev moči uporabnika in seznanjanje uporabnika z zdravim življenjskim slogom.

V program je bilo vključenih 36 uporabnikov, ter opravljenih **1948,50** ur, JD sta opravili 1188 obiskov na domu uporabnikov.

15.4 JAVNA DELA - DRUŽABNICA NA DOMU

V program Družabništvo na domu (za stare, bolne in invalidne ljudi) je bila vključena 1 javna delavka – družabnica..

Program se izvaja na območju občine Starše.

Namen programa je uporabnikom zagotoviti kvalitetno in varno bivanje v domačem okolju ter zadovoljitev nematerialnih človeških potreb po medčloveških odnosih. Gre za brezplačen program, ki se izvaja na območju občine Starše in predstavlja dobro podporo storitvi socialne oskrbe na domu, predvsem pri vzpostavljanju in ohranjanju socialnih stikov.

Družabništvo na domu uporabnika obsega pogovor, branje, družabne igre, petje, ročna dela, likovno ustvarjanje, miselne igre in podobna opravila.

Spremnstvo obsega spremljanje in pomoč pri urejanju zadev na banki, pošti, občini, CSD, v trgovini ter spremljanje na različne prireditve, pokopališče, na sprehod, k prijateljem in sorodnikom. Vzdrževanje in vzpostavljanje stikov obsega stike z okolico, torej širjenje uporabnikove socialne mreže v njegovem življenjskem okolju, spodbujanje in krepitev moči uporabnika, obiskovanje uporabnika v času njegove hospitalizacije in seznanjanje uporabnika z zdravim načinom življenja.

V program družabništva je bilo vključeni 12 uporabnikov. Javna delavka - družabnica je opravile skupaj **1133,5** učinkovnih ur in 685 obiskov na domu uporabnikov.

15.5 PROSTOVOLJSKI PROGRAM

V preteklem letu je bilo v zavodu 6 aktivnih prostovoljcev in 20 zaposlenih, ki so se prostovoljno vključili v spremljanje na izletu z uporabniki.

Prostovoljci so opravili **350,75** ur prostovoljskega dela.

Izvedenih je bilo 8 rednih mesečnih srečanj prostovoljcev, ki potekajo vsak drugi četrtek v mesecu v prostorih zavoda.

Vsebine sestankov:

- predstavitev prostovoljcev med seboj
- upoštevanje pravil in postavljanje mej pri uporabnikih
- obnovitev obveznosti prostovoljca
- spremembe vedenja pri uporabnikih zaradi bližajočih praznikov (osamljenost)
- brezvoljnost uporabnika, kako ga motivirati
- težave brezposelnih prostovoljcev

15.6 Projekt KNJIŽNICA ZA STAREJŠE

Na Centru za pomoč na domu Maribor smo v letu 2016 pričeli z izvajanjem projekta *Knjižnica za starejše*, v okviru katerega je našim uporabnikom omogočen dostop do knjig in drugega čtiva. Trenutno smo zbrali knjig **456 knjig in 107 revij**.

15.7 PROGRAM STOP NASILJU! – program za zmanjševanje nasilja nad starejšimi je specifičen dopolnilni program javnega socialnovarstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor, ki je namenjen vsem starejšim osebam (ne glede na to ali so upravičenci oziroma uporabniki do socialnovarstvene storitve pomoči na domu). Program je namenjen izboljševanju kvalitete življenja starejših oseb v smislu zmanjševanja in preprečevanja nasilja nad njimi. S programom želimo doseči zmanjšanje nasilja nad starejšimi osebami v kakršnikoli obliki, družbo osveščati s to problematiko, ki se v zadnjem času v družbi vse bolj pojavlja ter starejšim omogočiti sproščeno tretje življenjsko obdobje brez kakršnega koli nasilja nad njimi.

15.8 GLASILO, ZLOŽENKE

V letu 2016 smo izdali eno glasilo, s katerimi smo seznanili naše uporabnike s pomembnimi informacijami. Pripravili smo tudi zloženke za uporabnike

16 Ocena gospodarnosti in učinkovitosti poslovanja

Gospodarnost in učinkovitost poslovanja Zavoda spremljamo na osnovi mesečnega, polletnega in letnega preverjanja poslovanja. V okviru sistema kakovosti imamo vzpostavljene številne kontrolne postopke, ki prispevajo k racionalni porabi javnih financ. Na osnovi letnih načrtov spremljamo realizacijo programov dela, razvoja, izvajanja plana kakovosti in finančnega poslovanja.

Zavod je v letu 2016 finančna sredstva razporejal skladno s sprejetim programom dela in zakoni, ki opredeljujejo poslovanje zavoda.

V letu 2016 smo nadaljevali z izobraževanje za pridobitev NPK za zunanje bodoče socialne oskrbovalce/ke, katerega smo verificirali pri Socialni zbornici. Z izobraževanjem smo pridobili dodatna sredstva za izboljšanje kvalitete dela na področju socialne oskrbe.

17 Ocena notranjega nadzora javnih financ

Notranji finančni nadzor je vzpostavljen s preglednimi in tekoče dopolnjenimi internimi predpisi na področjih javnega naročanja, ter z novim Pravilnikom o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest z natančno določenimi nalogami za vsako delovno mesto. Z jasnimi razmejitvami pristojnosti in odgovornosti zaposlenih je tudi zagotovljena sledljivost posameznih aktivnosti.

Na osnovi Izjave o notranjem nadzoru javnih financ smo s Pravilnikom o izvajanju socialne oskrbe na domu definirali postopke izvajanja naše osnovne dejavnosti, izdelali in uveljavili smo navodila za varno delo socialnih oskrbovalk, navodila za učinkovito izrabo delovnega časa, navodila z razmejitvami pristojnosti med socialnimi oskrbovalkami in koordinatoricami storitve ter izboljšali evidentiranje posameznih faz delovnega procesa.

Na osnovi samooceničvenega vprašalnika za pripravo Izjave o oceni notranjega nadzora javnih financ ugotavljamo, da je bilo primerno kontrolno okolje vzpostavljeno na pretežnem delu poslovanja, prav tako tudi ustrezen sistem komuniciranja in informiranja, na posameznih področjih poslovanja pa merljivost ciljev, identifikacija tveganj in ravnanje z njimi.

18 Pojasnila na področjih, kjer zastavljeni cilji niso bili doseženi in predlogi za doseganje zastavljenih ciljev

Našim uporabnikom smo zagotovili kvalitetno oskrbo na domu in realiziral vse planirane cilje, z vidika realizacije programa javne službe, zaradi katerega je zavod ustanovljen.

Iz objektivnih razlogov nismo realizirali:

- pridobivanje evropskih projektov in dodatnih koncesij, ker s strani MOM nismo dobili soglasij.
- razvijanje oz. širitev mreže pomoči za starejše in invalidne osebe, ki ne zmorejo same ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego, in soustvarjati pogojev, da bi starejši, bolni in invalidni občani imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostali aktivni in integrirani v svojem domačem okolju, ker nismo dobili soglasja za dodatne zaposlitve.
- planiranje storitev v smeri organiziranja dela v manj ugodnem delovnem času tudi v primestnih občinah Hoče-Slivnica, Rače – Fram in Starše, so pa stekli prvi pogovori z občino Hoče-Slivnica.
- Selitev v nove primerne prostore- kateri bodo dostopni našim uporabnikom. Uporabniki ne zmorejo v drugo nadstropje. Tako morajo koordinatorice velikokrat opraviti razgovore in evidentirati potrebe po naši pomoči- stoje kar na hodniku. Najtežji pa so pogovori na hodniku, kadar so ljudje v stiski in bi to želeli zaupati koordinatoriki in ju mimoidoči ves čas prekinjajo.

Po statističnih podatkih Statističnega urada RS je v letu 2016, MOM imela 24.120 starih 65 in več. Po načrtu NPSV, je storitev socialne oskrbe na domu prejelo le 2,26 % uporabnikov, kar je zelo zaskrbljujoče, saj se % vsako leto niža.

Vseh vključenih uporabnikov je bilo 546, na novo evidentiranih v letu 2016 je bilo 169 uporabnikov. Čakajočih uporabnikov na dan 31.12.2016 je bilo 132 uporabnikov. Povpraševanje po pomoči na domu je višje od zmogljivosti zavoda, saj za dodatne zaposlitve občina ne da soglasja, kljub temu da je občina dolžna zagotavljati dovolj sredstev za zaposlitev novih dodatnih socialnih oskrbovalk, s katerimi bi odpravili oziroma vsaj zmanjšali čakalne vrste upravičencev do naših storitev. Seveda se te evidentirane potrebe iz dneva v dan spreminjajo ljudje umrejo, si na lastne stroške na črno poiščejo potrebno pomoč,...), a vendar imamo kljub temu konstantno čakajočih ogromno ljudi, ki izpolnjujejo pogoje za vključitev v naše storitve in bi našo pomoč nujno potrebovali (celo

vsakodnevno), vendar jim je zaradi pomanjkanja kadra ne moremo zagotoviti v tako kratkem času, kot jo potrebujejo, oziroma si oni to želijo.

MOM smo s kadrovske problematiko seznanili, vendar so sredstva tudi za leto 2017 planirana v enaki višini, kot preteklo leto in dodatne zaposlitve socialnih oskrbovalk niso planirane.

Doseganje ciljev NPSV po občinah:

MESTNA OBČINA MARIBOR			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	23.135	809	544	384	46,5	2,35%
2015	23.639	827	541	380	46,5	2,28%
2016	24.120	844	546	383	46,5	2,26%

Vir: podatki št. prebivalcev 65+ , Statističnega urada RS

V Mestni občini Maribor narašča število starejših 65+, tako da z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2016 nismo dosegli ciljev NPSV.

OBČINA HOČE - SLIVNICA			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	2.014	70	32	26	3,4	1,59 %
2015	2.091	73	38	32	3	1,82 %
2016	2.136	75	38	30	4	1,78 %

Vir: podatki št. prebivalcev 65+ , Statističnega urada RS

V Občini Hoče- Slivnica je število starejših 65+ naraščalo. Z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2016 nismo dosegli ciljev NPSV.

OBČINA RAČE - FRAM			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	1.166	41	28	20	2	2,40 %
2015	1.212	42	39	21	2,5	3,21 %
2016	1.266	44	35	23	3	2,76 %

Vir: podatki št. prebivalcev 65+ , Statističnega urada RS

V občini narašča število starejših 65+. Z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2016 nismo dosegli ciljev NPSV.

OBČINA STARŠE			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	746	26	23	19	3	3,08
2015	774	27	33	27	4	4,26%
2016	780	27	34	24	4	4,36 %

Vir: podatki št. prebivalcev 65+ , Statističnega urada RS

V občini narašča število starejših 65+, tako da smo z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2016 presegli cilje NPSV.

19 Ocena učinkov poslovanja na druga področja

Pri izvajanju dejavnosti zavoda sodelujemo tudi z drugimi zavodi na področju socialnega varstva, zlasti s Centrom za socialno delo Maribor, ki izvaja javno pooblastilo izdaje odločb o oprostitvi upravičenca pri plačilu storitve, z upravnimi organi enote in občin, Zavodom za zaposlovanje RS, Zdravstvenim domom – Center za psihohigieno, Center za razvoj človeških virov, Patronažnim varstvom in osebnimi zdravniki, z DU, s policijo, bolnišnico, invalidskimi organizacijami, Rdečim križem, Karitas.....

- S študentsko organizacijo Univerze v Mariboru organiziramo vsako leto akcijo čiščenja snega ter spomladansko in jesensko čiščenje okolice hiše našim uporabnikom.
- Sodelovali smo na Občinskih sejah in odborih pri predstavitvi nove cene pomoči
- Sodelovali smo v Strokovni skupini za razvoj socialne oskrbe na domu pri Socialni zbornici Slovenije.
- Sodelovali smo z Državnim izpitnim centrom v postopkih za preverjanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij za poklic socialna oskrbovalka na domu.
- Pri iskanju razvojnih možnosti in različnih rešitev zagat, s katerimi se srečujemo v praksi, smo sodelovali z drugimi izvajalci pomoči na domu - ZOD Ljubljana, DU Celje in zavod Vitica Gornja Radgona. Organizirali smo več strokovnih srečanj za izmenjavo izkušenj.
- Sodelovanje in organiziranje Regijskih srečanj izvajalcev storitve, v okviru Sekcije za socialno oskrbo pri SZ.
- Prav tako smo sodelovali z DU Tabor v okviru njihovega projekta- Starejši za boljšo kakovost življenja doma
- Izdali smo naše interno Glasilo, sodelovali z Večerom, TV, radio MB

20 INVESTICIJE

V prvi polovici leta 2016 Center za pomoč na domu Maribor ni izvedel nobene investicije v zgradbo in okolje, saj zastavljen projekt – Selitev prostorov v Trubarjevo ulico še ni v fazi realizacije, smo pa investirali v planiran nakup opreme.

21 Raziskave o merjenju zadovoljstva uporabnikov in zaposlenih

nam kažejo, da delamo dobro in, da so ljudje s storitvijo pomoči na domu zadovoljni.

Ugotovitve raziskave:

ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH ZA LETO 2016

- Zaposleni menijo, da je največja pozitivna lastnost poštenost, potrpežljivost in pridnost.
- Večina zaposlenih meni, da je plača neprimerna, glede na težavnost dela, ki ga opravljajo.
- Večina zaposlenih meni, da so uporabniki v celoti zadovoljni s storitvami, ki jih Center za pomoč na domu Maribor nudi.
- Nadrejeni dajejo dovolj informacij za dobro in kvalitetno opravljanje dela
- Za delo imajo na razpolago dovolj zaščitnih sredstev

ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV

- Socialne oskrbovalke in oskrbovalci strokovno in odgovorno opravljajo dogovorjeno storitev, poleg tega pa prinašajo uporabnikom medčloveški odnos, ki staremu človeku, invalidu, zlasti osamljenemu veliko pomeni. Zato ni presenetljiv podatek, da je tako velik delež uporabnikov zelo zadovoljnih s storitvijo.
- Največ uporabnikov potrebuje pomoč pri gospodinjskih opravilih, ter pomoč pri vzdrževanju osebne higiene.

- Pomoč na domu ljudem pomeni ohranjanje samostojnosti in razbremenitev svojcev, ter občutek varnosti.
- Uporabniki pri socialnih oskrbovalkah in oskrbovalcih najbolj cenijo poštenost, razumevanje njihovih potreb in prijaznost.

ANKETA O ZADOVOLJSTVU SVOJCEV UPORABNIKOV

- Svojci uporabnikov pomoči na domu so z delom socialnih oskrbovalk zadovoljni, prav tako s samim sodelovanjem s Centrom za pomoč na domu.
- Svojci uporabnikov pri socialnih oskrbovalkah najbolj cenijo poštenost in prijaznost.

22 ZAKLJUČKI

V Centru za pomoč na domu Maribor, smo sledili strokovnim usmeritvam razvoja zagotavljanja organizirane pomoči v bivalnem okolju.

Socialne oskrbovalke opravljajo delo po tedenskem razporedu. Pri uporabnikih, ki so odvisni od naše pomoči, se trudimo zagotoviti kvalitetno, strokovno in redno pomoč.

Pri svojem delu se trudimo, da bi bili usmerjeni predvsem k človeku kot osebnosti in k njegovemu dobremu počutju. Pozorni smo na medsebojne odnose. Našim oskrbovancem poskušamo polepšati dneve z drobnimi pozornostmi.

Pripravila: Jonata Potočnik, univ.dipl.soc.del.
direktorica

priloga:

Organogram

V Centru za pomoč na domu Maribor je tudi v letu 2016 bilo uveljavljeno enostopenjsko vodenje s strani direktorice zavoda, in sicer tako splošne kot tudi strokovne službe.

Zaradi vedno večjega obsega dela, uvajanja novih programov in širitve delavnosti, pa se je že v letu 2015 izkazovala potreba po uvedbi dvostopenjskega vodenja. Le to se je izkazalo kot nujno zaradi razbremenitve direktorice, saj bi se le ta s prenosom določenih nalog na nižje stopnje vodenja lahko bolj posvetila samemu vodenju zavoda, uvajanju in razvijanju novih programov ter drugim direktorskim nalogam. V ta namen je v drugi polovici leta 2016, natančneje 19.9.2016 bil na Svetu zavoda sprejet novi Pravilnik o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest Centra za pomoč na domu Maribor, ki je pričel veljati z izdajo sklepa župana MOM o soglasju k navedenemu pravilniku z dne 16.11.2016, ki smo ga prejeli dne 29.11.2016.

Kljub veljavnosti nove sistemizacije, pa se je zaradi pridobivanja soglasij za zaposlitev, organizacijskih razlogov in drugih nujnih zadev, do konca leta 2016 še vedno uporabljal stari pravilnik; so pa se aktivnosti po uveljavljanju nove organizacijske strukture in zaposlovanju po novi sistemizaciji pričele odvijati v decembru 2016.

