



MESTNA OBČINA MARIBOR  
ŽUPAN

Ulica heroja Staneta 1, SI-2000 Maribor  
T: +386.2.2201 000, E: mestna.obcina@maribor.si  
S: <http://www.maribor.si>  
Davčna številka: SI12709590, Matična številka: 5883369

Številka: 1002-85/2021-2

Datum: 10.05.2021



**GMS – 448**

MESTNI SVET  
MESTNE OBČINE MARIBOR

**ZADEVA: PREDLOG ZA OBRAVNAVO NA 23. REDNI SEJI MESTNEGA SVETA  
MESTNE OBČINE MARIBOR**

**NASLOV GRADIVA: SKLEP o določitvi dela plače za redno delovno uspešnost  
direktorice Centra za pomoč na domu Maribor za leto 2020**

**GRADIVO PRIPRAVIL: URAD ZA VZGOJO IN IZOBRAŽEVANJE, ZDRAVSTVENO, SOCIALNO  
VARSTVO IN RAZISKOVALNO DEJAVNOST  
Sektor za zdravstveno in socialno varstvo**

**GRADIVO PREDLAGA: Aleksander Saša Arsenovič, župan**

**POROČEVALEC: Lilijana ZORKO, Vodja sektorja**

**PREDLOG SKLEPA: Mestni svet Mestne občine Maribor sprejme SKLEP o določitvi dela  
plače za redno delovno uspešnost direktorice Centra za pomoč na  
domu Maribor za leto 2020.**



Aleksander Saša Arsenovič  
Župan



MESTNA OBČINA MARIBOR  
MESTNA UPRAVA  
URAD ZA VZGOJO IN IZOBRAŽEVANJE,  
ZDRAVSTVENO, SOCIALNO VARSTVO IN  
RAZISKOVALNO DEJAVNOST  
Sektor za zdravstveno in socialno varstvo

Številka: 1002-85/2021-2

Datum: 10.05.2021



**PODPISNI LIST**  
**PREDLOGA ZA OBRAVNAVO NA 23. REDNI SEJI MESTNEGA SVETA**  
**MESTNE OBČINE MARIBOR**

Naslov gradiva:	<b>SKLEP o določitvi dela plače za redno delovno uspešnost direktorice Centra za pomoč na domu Maribor za leto 2020</b>
Priloge gradiva (navedba morebitnih prilog):	<b>1. Sklep Sveta zavoda, Letno poročilo 2020</b>

Pregledali in parafirali:

Podpisniki	Ime in priimek podpisnika	Pristojen organ	Datum	Podpis tistega, ki podpiše oz. parafira
Gradivo pripravil-a:	Lilijana ZORKO, Vodja sektorja	UVIZSVRD	10.5.2021	
Gradivo pregledal-a vodja organa in morebitni vodja NOE:	Brigita GAJZER PLIBERŠEK Vodja urada	UVIZSVRD	11.5.2021	
Gradivo usklajeno s pristojnimi organi (če je gradivo pripravljeno izven MOM):	/	/	/	/
Dodatni pregled na predlog pripravljavca	Nataša Ogrizek	UVIZSVRD	11.5.2021	
Dokument parafiral podžupan: (obkrožite tistega, ki je odgovoren za vaše področje)	Dr. Samo Peter Medved Gregor Reichenberg Alenka Iskra	Kabinet župana	11.5.2021	
Gradivo prejela služba MS v fizični in elektronski obliki	Rosana Klančnik	Služba za delovanje mestnega sveta	12.5.2021	
Gradivo pregledala direktorica MU	Mag. Nataša Rodošek	Kabinet župana		

Na podlagi 22. in 22.a člena Zakona o sistemu plač v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 108/09 - uradno prečiščeno besedilo, 107/09 - odl. US, 98/09 - ZIUZGK, 13/10, 59/10, 85/10, 94/10 - ZIU, 107/10, 35/11 - ORZSPJS49a, 110/11 - ZDIU12, 27/12 - odl. US, 40/12 - ZUJF, 104/12 - ZIPRS1314, 46/13, 46/13 - ZIPRS1314-A, 101/13 - ZIPRS1415, 50/14, 25/14 - ZFU, 95/14 - ZUPPJS15, 82/15, 90/15 - ZUPPJS16, 88/16 - ZUPPJS17, 23/17 - ZDOdv, 67/17, 84/18, 75/19 - ZUPPJS2021, 49/20 - ZIUZEOP, 61/20 - ZIUZEOP-A), 7. člena Uredbe o plačah direktorjev v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 68/17, 4/18, 30/18 in 75/19 – ZUPPJS2021), Pravilnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev s področja dela, družine in socialnih zadev (Uradni list RS, št. 28/2006) v povezavi z drugim odstavkom 14.a člena Odloka o ustanovitvi javnega socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (Medobčinski uradni vestnik, št. 8/18 – uradno prečiščeno besedilo št. 2) in 23. člena Statuta Mestne občine Maribor (Medobčinski uradni vestnik, št. 10/11, 8/14 in 12/19) je Mestni svet Mestne občine Maribor na .....seji, dne ..... sprejel

### **SKLEP**

#### **o določitvi dela plače za redno delovno uspešnost direktorice Centra za pomoč na domu Maribor za leto 2020**

##### **I.**

Direktorici javnega socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor, mag. Barbari Žgajner, se izplača del plače za redno delovno uspešnost za obdobje od 1. 7. 2020 do 31. 12. 2020 v višini 5 % sredstev njene osnovne plače, kot je s sklepom predlagal Svet zavoda na 15. redni seji, dne 8. 4. 2021.

##### **II.**

Sredstva za redno delovno uspešnost direktorice izplača javni zavod Center za pomoč na domu Maribor iz zagotovljenih finančnih sredstev v proračunu Mestne občine Maribor za leto 2021.

Številka: 1002-85/2021  
Datum:

**ŽUPAN**  
**MESTNE OBČINE MARIBOR**  
Aleksander Saša Arsenovič

**SKLEP**  
**o določitvi dela plače za redno delovno uspešnost direktorice Centra za pomoč na domu**  
**Maribor za leto 2020**

Obrazložitev gradiva za obravnavo na seji Mestnega sveta Mestne občine Maribor

## 1. PRAVNE PODLAGE

Pravna podlaga za predlagano gradivo so:

- 22. in 22.a člena Zakona o sistemu plač v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 108/09 - uradno prečiščeno besedilo, 107/09 - odl. US, 98/09 - ZIUZGK, 13/10, 59/10, 85/10, 94/10 - ZIU, 107/10, 35/11 - ORZSPJS49a, 110/11 - ZDIU12, 27/12 - odl. US, 40/12 - ZUJF, 104/12 - ZIPRS1314, 46/13, 46/13 - ZIPRS1314-A, 101/13 - ZIPRS1415, 50/14, 25/14 - ZFU, 95/14 - ZUPPJS15, 82/15, 90/15 - ZUPPJS16, 88/16 - ZUPPJS17, 23/17 - ZDOdv, 67/17, 84/18, 75/19 - ZUPPJS2021, 49/20 - ZIUZEOP, 61/20 - ZIUZEOP-A, 152/20 - ZZUOOP, 175/20 - ZIUOPDVE, 15/21 - ZDUOP),
- 7. člen Uredbe o plačah direktorjev v javnem sektorju (Uradni list RS, št. 68/17, 4/18, 30/18 in 75/19 - ZUPPJS2021),
- Pravilnik o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev s področja dela, družine in socialnih zadev (Uradni list RS, št. 28/06),
- 14. a člen Odloka o ustanovitvi javnega socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (Medobčinski uradni vestnik, št. 8/18 - uradno prečiščeno besedilo št. 2),
- 23. člen Statuta Mestne občine Maribor (Medobčinski uradni vestnik, št. 10/11, 8/14 in 12/19).

## 2. OBRAZLOŽITEV

Javni zavod Center za pomoč na domu Maribor je ustanovila Mestna občina Maribor na področju socialnega varstva za izvajanje dejavnosti pomoči družini na domu in drugih spremljajočih občinskih socialno varstvenih programov.

Svet zavoda Centra za pomoč na domu Maribor je dne 8. 4. 2021 na 15. redni seji obravnaval in potrdil oceno delovne uspešnosti direktorice v obdobju od 1.1.2020 do 31.12.2020 in predlagal izplačilo redne delovne uspešnosti v višini 5 % sredstev od osnovne plače direktorice od julija do decembra 2020.

Na podlagi 22. a člena Zakona o sistemu plač v javnem sektorju pripada del plače za redno delovno uspešnost javnemu uslužbencu, ki je v obdobju, za katerega se redna delovna uspešnost izplačuje, pri opravljanju svojih rednih delovnih nalog, dosegel nadpovprečne delovne rezultate. Ta del plače lahko letno znaša največ dve osnovni mesečni plači javnega uslužbenca, pri čemer se kot osnova upošteva višina osnovne plače javnega uslužbenca v mesecu decembru preteklega leta. Za delovno uspešnost se lahko nameni najmanj 2 % in ne več kot 5 % letnih sredstev za osnovne plače. V skladu s tretjim odstavkom 22.a člena Zakona o sistemu plač v javnem sektorju višino dela plače za redno delovno uspešnost direktorjev določi organ, pristojen za njihovo imenovanje, na podlagi meril, ki jih določi pristojni minister. Organ, pristojen za imenovanje direktorja oz. direktorice Centra za pomoč na domu Maribor pa je na podlagi 14.a člena v povezavi s 7. členom Odloka o ustanovitvi javnega socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (ki je ustanovitveni akt zavoda) Mestni svet Mestne občine Maribor.

Na podlagi 7. člena Uredbe o plačah direktorjev v javnem sektorju se direktorjem v javnih zavodih del plače za redno delovno uspešnost izplača enkrat letno na podlagi poslovnega poročila in sicer za redno delovno uspešnost v preteklem letu.

Upoštevajoč veljavno zakonodajo, in sicer določbe Zakona o ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela v javnem sektorju za leti 2020 in 2021 ter izredni uskladitvi pokojnin (Uradni list RS, št. 75/19 in 139/20), je od 1.7.2020 dalje sproščeno izplačilo redne delovne uspešnosti. Za

direktorje v javnem sektorju je določeno, da se odločanje o izplačilu redne delovne uspešnosti izvede po predpisanih merilih na podlagi poslovnega poročila.

Za direktorje (plačna skupina B) se skupen obseg sredstev za redno delovno uspešnost oblikuje in izkazuje ločeno. V primeru, ko je v posameznem proračunskem uporabniku zaposlen le en javni uslužbenec plačne skupine B, le-ta iz naslova redne delovne uspešnosti prejme 2% sredstev za osnovne plače direktorja od julija do decembra 2020, oziroma, če so izpolnjeni vsi pogoji do največ 5% sredstev za osnovne plače direktorja v že navedenem obdobju.

V skladu z določilom drugega odstavka 7. člena *Uredbe o plačah direktorjev v javnem sektorju* se direktorjem redna delovna uspešnost lahko določi tudi v višjem obsegu, kot so za ta namen zagotovljena sredstva v skladu s KPJS, pod pogojem, da višji obseg ne posega v obseg sredstev za redno delovno uspešnost javnih uslužbencev in pod pogojem, da so sredstva za ta namen zagotovljena. Navedeni pogoji, ki omogočajo višje izplačilo redne delovne uspešnosti so izpolnjeni, saj niti maksimalen odstotek izplačila redne delovne uspešnosti direktorice ne posega v obseg sredstev za redno delovno uspešnost javnih uslužbencev Centra za pomoč na domu Maribor (izplačilo je namreč že bilo izvedeno), poleg tega pa zavod za leto 2020 ni dosegel celotnega črpanja sredstev po pogodbi o financiranju s strani Mestne občine Maribor, medtem ko je izplačilo redne delovne uspešnosti za direktorico planirano tudi v finančnem načrtu zavoda za leto 2021, kar pomeni, da ima zavod zagotovljena sredstva tudi za izplačilo redne delovne uspešnosti v najvišjem možnem obsegu.

Tabela obsega bruto zneska redne delovne uspešnosti direktorice za obdobje 1.7.2020 do 31.12.2020

Kumulativa osnovnih plač za obdobje 7-12 2020, v EUR	Odstotek izplačila redne delovne uspešnosti	Znesek izplačila redne delovne uspešnosti (bruto, v EUR)
17.454,29	5%	872,71

Za direktorico Centra za pomoč na domu Maribor je glede na letno poročilo za leto 2020 izkazano doseganje nadpovprečnih delovnih rezultatov. Tudi Strokovni svet Centra za pomoč na domu Maribor je 7.4.2021 sprejel sklep, da soglaša z ugotovljenim doseganjem 100% delovne uspešnosti za leto 2020 skladno z merili Pravidnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev s področja dela, družine in socialnih zadev (Uradni list RS, št. 28/06).

Letno poročilo (poslovni in finančni del) in poročilo o vrednotenju posameznih meril za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorice javnega zavoda Center za pomoč na domu Maribor, sta priloga gradiva.

### 3. FINANČNE POSLEDICE

Sprejem predlaganega sklepa o določitvi dela plače za redno delovno uspešnost direktorice Centra za pomoč na domu Maribor za leto 2020 ne zahteva dodatnih finančnih sredstev iz proračuna Mestne občine Maribor, saj so potrebna sredstva že zagotovljena v proračunu Mestne občine Maribor in opredeljena v finančnem načrtu zavoda za leto 2021.





Št. zadeve: 016-2/2021

Datum: 12.4.2021

**Mestna občina Maribor  
UL. HEROJA STANETA 1  
2000 MARIBOR**

Urad za vzgojo in izobraževanje,  
zdravstveno, socialno varstvo in raziskovalno dejavnost (ga. Brigita Gajzer Pliberšek)  
Sektor za zdravstveno in socialno varstvo (ga. Lilijana Zorko)

### **IZVLEČEK IZ ZAPISNIKA**

#### **15. redne seje**

**Sveta Centra za pomoč na domu Maribor,**  
*ki je potekala dne 8.4.2021 s pričetkom ob 14.00 uri*

Obveščamo vas, da je bil na 15. redni seji Sveta Centra za pomoč na domu Maribor (v nadaljevanju Sveta zavoda), ki je potekala dne 8.4.2021 s pričetkom ob 14.00 uri, obravnavana in potrjena ocena delovne uspešnosti direktorice v obdobju 1.1.2020 do 31.12.2020, pri čemer je bil podan tudi predlog za izplačilo redne delovne uspešnosti za leto 2020.

Glede obravnavanih vsebin so bili sprejeti naslednji sklepi:

#### **SKLEP št. 11/2021:**

Svet zavoda je obravnaval *Poročilo o vrednotenju posameznih meril za ugotavljanje uspešnosti direktorice mag. Barbare Žgajner za leto 2020* ter se seznanil s sklepom Strokovnega sveta zavoda št. 3/2021 (besedilo navedenega sklepa glasi: "Strokovni svet zavoda soglasno ugotavlja doseganje 100 % delovne uspešnosti direktorice mag. Barbare Žgajner za leto 2020 s predlogom Svetu Centra za pomoč na domu Maribor, da je za tako izjemne rezultate in tako dobro vodenje zavoda v času kriznih razmer potrebno direktorici zavoda potrditi 130 % delovno uspešnost. ").

**Svet zavoda ugotavlja visoko nadpovprečno delovno uspešnost direktorice mag. Barbare Žgajner v letu 2020** in se strinja z opredelitvijo Strokovnega sveta zavoda. Upoštevajoč določila Pravilnika o merilih za ugotavljanje delovne uspešnosti direktorjev s področja dela, družine in socialnih zadev (Ur.l. RS, št. 28/2006) ter Uredbe o plačah direktorijev v javnem sektorju tako **Svet zavoda določa 100 % delovno uspešnost direktorice mag. Barbare Žgajner v letu 2020, kar upoštevajoč simulacijo ocenjevanja javnih uslužbencev predstavlja oceno odlično (5) za delovno uspešnost v letu 2020.**

Sprejeti sklep se skupaj s pripadajočim gradivom posreduje direktorici, mag. Barbari Žgajner in ustanoviteljici zavoda, Mestni občini Maribor.

**SKLEP št. 12/2021:**

Svet zavoda ugotavlja, da je direktorica mag. Barbara Žgajner upravičena do izplačila redne delovne uspešnosti za leto 2020 v višini najmanj 2 % in največ 5 % sredstev za osnovne plače direktorja od julija do decembra 2020.

Višino sredstev za ta namen določa organ, pristojen za imenovanje direktorja (Mestni svet MOM) po pridobljenem soglasju ustanovitelja (MOM).

Svet zavoda glede na izkazane izjemne dosežke v letu 2020 in nadpovprečne rezultate dela v času epidemije COVID-19, predlaga, da se direktorici mag. Barbari Žgajner izplača redna delovna uspešnost v višini 5 % sredstev za osnovne plače direktorja od julija do decembra 2020.

Izveščku iz zapisnika seje Sveta zavoda prilagamo tudi pripadajoče gradivo.

Predsednica sveta Centra za pomoč na domu Maribor  
Darja LJUBIMSKI



**Priloga:**

- Poročilo o vrednotenju posameznih meril za ugotavljanje uspešnosti direktorice mag. Barbare Žgajner za leto 2020.
- Izvleček iz zapisnika Strokovnega sveta.
- Pravne podlage za odločanje.

**Vročiti:**

- naslovnikom – po e-pošti
- računovodstvo - tu

**Odložiti:**

- v zadevo



Skupaj zmoremo.

# Letno poročilo

2020

(POSLOVNI IN FINANČNI DEL)

Varne bližine rojevajo nova zaupanja.

Center za pomoč na domu Maribor

**Kontakt:** 02 / 235 05 20  
info@pomocnadomu.eu

Trubarjeva ulica 27  
2000 Maribor

www.pomocnadomu.eu  
info@pomocnadomu.eu



---

---



*So LJUDJE, ki jim je preprosto treba reči HVALA.*

Letno poročilo je pripravljeno v skladu s potrjenim programom dela in finančnim načrtom.

Poročilo izkazuje aktivnosti zavoda in njegovo poslovanje v letu 2020.

Poslovanje je bilo usmerjeno k izvajanju načrtovanih aktivnosti za zagotavljanje čim bolj celostne oskrbe starostnikov v objemu njihovega doma.

V letu 2020 je bilo poslovanje zavoda vsebinsko in organizacijsko postavljeno pred mnoge izzive. Zaradi razglašene epidemije nalezljive bolezni COVID-19 je bilo delo v veliki meri podvrženo nujnim prilagoditvam, omejitvenim ukrepom in ukrepom za preprečevanje širjenja omenjene nalezljive bolezni.

---

## Kazalo vsebine

Osebna izkaznica.....	6
Uvod .....	7
Ustanovitev in dejavnost.....	7
Zakonski in podzakonski akti, ki urejajo delovno področje zavoda .....	8
Uvodna beseda direktorice .....	10
Pomembnejši poudarki v letu 2020.....	12
Dejavnost zavoda in organiziranost.....	14
Organi zavoda .....	14
Delovanje organov in organizacija dela.....	16
Direktorica .....	16
Svet zavoda.....	16
Strokovni svet.....	16
Kolegij direktorice .....	17
Zbor delavcev .....	17
Supervizija in delovni sestanki z intervizijo.....	18
Razširjen strokovni tim.....	19
Humanitarna komisija .....	20
<b>Spremenjena organizacija dela in poslovanja zavoda v letu 2020 zaradi epidemije COVID-19.....</b>	<b>22</b>
Začasna organizacija dela v času epidemije COVID-19.....	24
"Korona" statistika.....	25
<b>Cilji in razvojne usmeritve z analizo realizacije.....</b>	<b>27</b>
Dolgoročni cilji zavoda .....	27
Kratkoročni (letni) cilji zavoda .....	29
Pojasnila na področjih, kjer so bili zastavljeni cilji realizirani zgolj delno in predlogi za doseganje zastavljenih ciljev .....	30
Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede vključenosti v storitve pomoči na domu po občinah .....	31
Ocena uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev .....	35
Ankete o zadovoljstvu.....	37
Anketa o zadovoljstvu zaposlenih .....	37
Anketa o zadovoljstvu uporabnikov.....	37
Anketa o zadovoljstvu svojcev .....	38
Tveganje za nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju dejavnosti .....	39
Notranja revizija poslovanja .....	39
Kadrovski management .....	40
Ocena gospodarnosti in učinkovitosti poslovanja .....	40
Ocena notranjega nadzora javnih financ .....	40
Ocena učinkov poslovanja na drugih področjih delovanja zavoda .....	41
<b>Zaposleni - srce zavoda.....</b>	<b>42</b>
Izobrazbena struktura zaposlenih .....	42
Število zaposlenih po oblikah zaposlitve (po občinah).....	43
Starostna struktura zaposlenih .....	44

Kadrovska problematika in analiza bolniških odsotnosti .....	45
Analiza bolniških odsotnosti glede na vrsto odsotnosti .....	46
Analiza bolniških odsotnosti po starostnih skupinah .....	47
Skrb za zaposlene .....	48
Sodelovanje z izbranim izvajalcem medicine dela .....	49
Promocija zdravja na delovnem mestu .....	49
Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih .....	49
Administrativna razbremenitev zaposlenih .....	53
<b>Javna služba - pomoč na domu .....</b>	<b>54</b>
Vsebinski povzetek izvajanja javne službe .....	55
Seznam evidentiranih potreb .....	57
Storitve pomoči na domu po vsebinskih sklopih .....	59
Cena storitve pomoč na domu .....	60
Plačilo storitve .....	62
Oprostitev plačil .....	62
Strokovno delo na področju izvajanja javne službe .....	63
<b>Analiza izvajanja javne službe .....</b>	<b>66</b>
Pomoč na domu na ravni celotnega zavoda .....	66
Mestna občina Maribor .....	67
Prikaz kazalcev dela v MOM .....	67
Občina Hoče Slivnica .....	71
Prikaz kazalcev dela v Občini Hoče Slivnica .....	71
Občina RAČE FRAM .....	75
Prikaz kazalcev dela v Občini Rače Fram .....	75
Občina STARŠE .....	79
Prikaz kazalcev dela v Občini Starše .....	79
<b>Projekt CrossCare .....</b>	<b>83</b>
Uvod .....	83
Statistika .....	84
<b>Projekt Terapevtski tim .....</b>	<b>89</b>
<b>Projekt UIOD .....</b>	<b>91</b>
<b>Drugi dopolnilni programi in projekti .....</b>	<b>94</b>
Izobraževalni program strokovnega usposabljanja za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu – socialni/a oskrbovalec/ka na domu .....	94
Javna dela 2020 .....	95
Svetovalno informacijski center za uporabnike in svojce (Pomoč pri izvajanju programov za ohranjanje zdravja in drugih rehabilitacijskih programov) .....	97
VGC Štajerska (Večgeneracijski center Štajerska) .....	98
Projekt POLET - "Razvoj celovitega poslovnega modela za delodajalce za aktivno in zdravo staranje zaposlenih" .....	98
Prostovoljstvo .....	99
CPND Maribor kot študijska baza za praktično usposabljanje študentov gerontologije .....	100
Knjižnica za starejše .....	101
Demenci prijazna točka in MIGI kotiček .....	101
Program STOP nasilju in Pravilo "ničelna stopnja do nasilja" .....	102
Spoštujemo "Listino raznolikosti Slovenije" .....	103

---

<b>RAČUNOVODSKO POROČILO za leto 2020 .....</b>	<b>104</b>
Temeljne računovodske predpostavke in usmeritve .....	105
Vrednotenje in izkazovanje postavk .....	107
Redni letni popis .....	108
Razkritja podatkov v bilanci stanja na dan 31.12.2020 .....	109
Sredstva .....	109
Obveznosti do virov sredstev .....	111
Pojasnila k izkazu izkaza prihodkov in odhodkov – določenih uporabnikov od 01.01. do 31.12.2020 .....	113
Prihodki .....	114
Odhodki .....	115
Pojasnila izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po vrstah dejavnosti od 01.01.2020 do 31.12.2020 .....	117
Pojasnila izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po načelu denarnega toka .....	117
<b>Kontaktne informacije.....</b>	<b>119</b>

## Osebna izkaznica

*Skrbimo za  
oskrbo  
uporabnikov v  
toplino njihovega  
doma.*

Naziv/ime	<b>Center za pomoč na domu Maribor</b>
Skrajšano ime	<b>CPND Maribor</b>
Poslovni naslov/sedež	Trubarjeva ulica 27, 2000 Maribor
Telefon	02/ 235 05 20 ( <i>tajništvo</i> )
Elektronska pošta	<a href="mailto:info@pomocnadomu.eu">info@pomocnadomu.eu</a>
Odgovorna oseba	direktorica - mag. Barbara Žgajner
Matična št.	1694987000
Davčna št.	62088351
Poslovni TRR	SI56 0127 0603 3755 550 odprt pri UJP Slovenska Bistrica
Pravno organizacijska oblika	Javni zavod
Glavna dejavnost	88.109 ( <i>Drugo socialno varstvo brez nastanitve za starejše in invalidne osebe</i> )
Datum vpisa v sodni register	23.1.2002
Pričetek delovanja	1.2.2002
Ustanovitelj	Mestna občina Maribor



---

# Uvod

---

## Ustanovitev in dejavnost

Center za pomoč na domu Maribor je ustanovila Mestna občina Maribor z Odlokom o ustanovitvi javnega socialnovarstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (MUV, št. 30/2001), ki ga je na 36. seji dne 20.12.2001 sprejel Mestni svet Mestne občine Maribor. Zavod je bil vpisan v poslovni register 23.1.2002, z delovanjem pa je pričel 1.2.2002.

Pri svojem delu uresničujemo želje in pričakovanja meščank in meščanov Mestne občine Maribor ter občanov primestnih občin, ki so vključene v naše storitve (Občine Hoče Slivnica, Rače Fram in Starše).

Kot svojo osnovno dejavnost v zavodu izvajamo javno službo pomoč družini na domu v obliki neposredne socialne oskrbe na domu, prav tako pa izvajamo tudi druge spremljajoče programe in projekte.

Socialni 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, medtem ko njihovi svojci take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanj 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.

Pomoč na domu je socialno varstvena storitev, ki mora biti ažurna in hitra v odzivu na demografske razmere in spremembe strukture prebivalstva v okolju. Pomeni organiziran sodobni pristop in sledi strokovnim in družbenim smernicam, ki dajejo vse večji pomen oskrbi na domu oz. v skupnosti. Da je socialni oskrba starejših, invalidov in kronično bolnih ljudi na njihovem domu nepogrešljiva, dokazujejo predvsem odzivi naših uporabnic in uporabnikov kot tudi odzivi ostalih deležnikov, ki so tako ali drugače vpeti v področje dela z ljudmi.

## Zakonski in podzakonski akti, ki urejajo delovno področje zavoda

Bistveni zakonski in podzakonski akti, ki urejajo delovno področje zavoda so sledeči:

- Zakon o socialnem varstvu – ZSV (*Ur.l. RS, št. 3/2007-UPB2 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o zavodih - ZZ (*Ur.l. RS 12/91 s spremembami in dopolnitvami*),
- Odlok o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (*UPB 1, MUV, št. 15/2011, s spremembami in dopolnitvami*),
- Statut javnega socialnovarstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (*MUV, št. 10/02*),
- Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (*Ur.l. RS, št. 45/2010 s spremembami in dopolnitvami*),
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (*Ur.l. RS, št. 87/2006 s spremembami in dopolnitvami*),
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (*Ur.l. RS, št. 39/2013*),
- Rasti elementov cen socialno varstvenih storitev za leto 2020,
- Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (*Ur.l. RS, št. 110/2004 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon 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 2020 in 2021 – ZIPRS2021 (*Ur.l. RS, št. 75/2019*),
- Zakon o ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela v javnem sektorju za leti 2020 in 2021 in izredni uskladitvi pokojnin - ZUPPJS2021 (*Ur.l. RS, št. 75/2019*),
- 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 delovnih razmerjih – ZDR-1 (*Ur.l. RS, št. 21/2013 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o javnih uslužbencih – ZJU (*Ur.l. RS, št. 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*),
  
- Zakon o interventnih ukrepih za zajezitev epidemije COVID-19 in omilitev njenih posledic za državljane in gospodarstvo (ZIUZEOP = #PKP1) (*Ur.l. RS, št. 49/2020 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon interventnih ukrepih za omilitev in odpravo posledic epidemije COVID-19 (ZIUOOPE = #PKP3) (*Ur.l. RS, št. 80/2020 s spremembami in dopolnitvami*),

- Zakon o interventnih ukrepih za pripravo na drugi val COVID-19 (ZIUPDV = #PKP4) (*Ur.l.RS, št. 98/2020 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o začasnih ukrepih za omilitev in odpravo posledic COVID-19 (ZZUOOP = #PKP5) (*Ur.l.RS, št. 152/2020 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o interventnih ukrepih za omilitev posledic drugega vala epidemije COVID-19 (ZIUOPDVE = #PKP6) (*Ur.l.RS, št. 175/2020 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o interventnih ukrepih za pomoč pri omilitvi posledic drugega vala epidemije COVID-19 (ZIUPOPDVE = #PKP7) (*Ur.l.RS, št. 203/2020 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o dodatnih ukrepih za omilitev posledic COVID-19 (ZDUOP = #PKP8) (*Ur.l.RS, št. 15/2021 s spremembami in dopolnitvami*),
  
- ter drugi predpisi s posameznih področij delovanja.

## Uvodna beseda direktorice

Leto 2020 je bilo v marsičem prelomno. Kot tako je primerljivo zgolj v vrednotenju vsebine; številke so posledica ukrepov, ki smo jim bili izvajalci socialni varstvenih storitev podvrženi s ciljem čim večje zaščite ljudi in blažitve posledic epidemije.

V začetku leta, ob izbruhu prvega vala epidemije, nas je strah pred neznanim okrepil v skupni želji, da ZMOREMO. Praktično čez noč smo spreminjali organizacijske poti delovanja v izrednih okoliščinah, ki so zahtevale pogum, odločnost, predanost in veliko mero strokovnosti vseh, ki smo vpeti v delo Centra za pomoč na domu Maribor. Če sem iskrena, je kriza, v katero smo bili pahnjeni, pokazala, kako velik vpliv imata kultura medsebojnih odnosov in obnašanje na splošen odziv kolektiva in širše družbe.

Naše vrednote so temelj našega povezovanja med seboj, s posameznim uporabnikom in s skupnostjo. V naših vrednotah se odražajo naši cilji, ki odsevajo naš kulturni razvoj in narekujejo usmeritve. Nič manj ali morda še bolj smo poskušali moralna merila, na katerih temelji naše delo, vpeljati v družbeni koncept razumevanja skupnostnega dela. Skupnostne odgovornosti.

Center za pomoč na domu Maribor kot javni socialno varstveni zavod ostaja organizacija, ki s svojo dejavnostjo, aktivnostmi in z razvojno naravnano krepitvijo vlogo in pomen kakovostnega staranja v domačem okolju. Istočasno želimo, zavedajoč se področnih potencialov, prispevati kot strokovno usposobljen partner pri postavljanju okvirjev umestitve socialne oskrbe na domu v sistem dolgotrajne oskrbe.

Če smo sprva ob pomoči »dopolnilnih« programov, ki jih izvajamo, identificirali potrebo po celovitejši oskrbi uporabnika v okviru njegovega doma in dokazali pozitivne učinke na zdravje in počutje uporabnikov integrirane oskrbe, po skoraj letu dni življenja in dela v spremenjenih razmerah z gotovostjo trdimo, da so dopolnilne storitve (kot fizioterapija, delovna terapija) nuja za ohranjanje samostojnosti oz. bivanje uporabnikov v njihovem domačem okolju.

V letu 2020 smo med upravičenci zaznali porast potreb po:

- kriznih, urgentnih namestitvah
- kratkotrajnih namestitvah
- družabništvu
- rehabilitacijskih programih v obliki terapij na domu.

Z ustrežno organizacijo dela, ob visoki strokovni usposobljenosti in podpori lokalnega in domačega okolja smo nudili dober servis upravičencem, pri tem pa smo odzivno odgovarjali na številne izzive okolja, ki v marsikaterem pogledu presegajo naše primarno področje dela.

---

Iskrena zahvala za izjemno delo gre v prvi vrsti socialnim oskrbovalkam in oskrbovalcu in ter vsem sodelavcem podpornih služb. Zavedam se, da so »nove okoliščine« obremenilno vplivale na zaposlene delavce. Nenazadnje je ravno pomoč na domu vstopala v izrednih razmerah, ko sprejemi v DSO-jih in bolnišnična oskrba niso bili dopustni oz. izvajani v potrebnem obsegu.

S kakovostmi storitvami, ki jih nudimo v okviru javne službe in z dopolnilnimi dejavnostmi še naprej zasledujemo cilj – ustvarjanje najboljših pogojev za kakovostno življenje uporabnikov. Slednje lahko uresničujemo le ob sodelovanju različnih deležnikov v lokalnem okolju in širše. Kot rezultat krize na eni strani in dobrega sodelovanja na drugi se je v lanskem letu oblikovala občinska Humanitarna komisija.

Naše sodelovanje smo okrepili tudi s strokovnimi področnimi službami, s Socialno zbornico kot krovno organizacijo naše dejavnosti in resornim ministrstvom.

Iskreno verjamem, da lahko dobre nastavke sodelovanja razvijamo v smeri nudenja širokega spektra storitev, ki omogočajo prijetnejše življenje ljudi. Tudi in novi realnosti navkljub.

Današnji čas nas v marsičem opogumlja. Upamo si nekaj, o čemer pred letom dni nismo razmišljali. Na globalni ravni imamo vsi preizkusni izpit, ki je lahko istočasno učno polje za ohranitev in razvoj humane družbe.

V Centru za pomoč na domu Maribor gradimo kulturo usklajenih odnosov. Ta temelji na sistemu vrednot kot so spoštovanje, enakost, zaupanje in dostojanstvo.

Danes Center za pomoč na domu Maribor združuje več kot **100** zaposlenih, javnih delavcev, prostovoljcev, pomoč v obliki različnih storitev nudimo več kot 800 uporabnikom. Cilje sooblikujemo in prizadevamo si, da jih skupaj tudi uresničujemo. Vsak dan nam predstavlja nov izziv.

Pričujoče letno poročilo zajema ključna področja delovanja in osnovne kazalnike za leto 2020.

Pripravila sem ga direktorica mag. Barbara Žgajner s sodelavkami in sodelavci



---

## Pomembnejši poudarki v letu 2020

---

Leto 2020 je bilo izjemno pestro in polno izzivov, tako na področju poslovanja, kot tudi na strokovnem področju. Pomembnejši poudarki, ki so zaznamovali leto 2020 so predvsem:

### Januar

- Prijava 6 programov javnih del na objavljeni javni poziv,
- aktivnosti na področju zaposlovanja za programe javnih del za leto 2020 – izbira kandidatov, podpis pogodb,...

### Februar

- Izbor kandidatov za zaposlitev JD 2020,
- redni inšpekcijski pregled socialne inšpekcije,
- inšpekcijski nadzor inšpektorata za javni sektor,
- prehod na posodobljeno aplikacijo Oskrba.online,
- priprava na covid-19 in pravilna uporaba zaščitne opreme (izvedba internih izobraževanj)
- priprava na prvo izobraževanje prostovoljcev za delo na terenu.

### Marec

- Prilagoditev dejavnosti zaradi dne 13.3.2020 razglašene epidemije COVID-19,
- priprava protokolov dela v času epidemije,
- prilagoditev dela v epidemiji,
- uvedba brezplačnega telefona za pomoč ljudem v stiski.

### April

- Ustanovitev Humanitarne komisije,
- prijava projekta CEI iniciativa (inovativne rešitve COVID),
- oddaja prijavnice drugega kroga za projekt MDMI (Moja demenca, moj izziv) v sodelovanju s Spominčico Maribor, Mestno občino Maribor in UKC Maribor.

### Maj

- Postopno vračanje na opravljanje dela na lokaciji sedeža zavoda,
- postopno vzpostavljanje obsega izvajanja pomoči na domu brez omejitev.

### Junij

- začetek izvajanja vseh programov javnih del 2020,
- izvajanje praktičnega usposabljanja za študente gerontologije (v sodelovanju z Alma Mater Europea).

### Julij

- Oskrba izobraževanje in optimizacija priprave urnikov za socialne oskrbovalce,
- sodelovanje pri izvedbi programa usposabljanje na področju socialnega varstva.

### Avgust

- Sodelovanje na poletnem Art Campu – izvedemo medgeneracijske delavnice, jogo za sklepe, predstavitev aktivnosti projekta CrossCare in projekta UIOD,
- priprava in izdaja zbornika v okviru projekta CrossCare,
- zaključne aktivnosti projekta CrossCare.

### September

- Vzpostavitev Terapevtskega tima (ob podpori Mestne občine Maribor nadaljujemo s programom delovne in fizioterapije na domu),
- izdaja Zbornika Centra za pomoč na domu Maribor.

### Oktober

- Prilagoditev dela zaradi ponovno razglašene epidemije COVID-19.
- postopno prehajanje na izdajo e-računov za naše uporabnike.

### November

- Lastna produkcija informativnih vsebin - Praktičen prikaz nege za domačo oskrbo, pomoč svojcem (spletne objave).

### December

- Veseli december malo drugače – obdarovanje uporabnikov naših storitev v sodelovanju z Mestno občino Maribor.

## Dejavnost zavoda in organiziranost

Center za pomoč na domu Maribor je javni socialnovarstveni zavod.

Zavod deluje na območju **Mestne občine Maribor** kot ustanoviteljice in na območju občin **Hoče - Slivnica, Rače - Fram** in **Starše**. Osnovna dejavnost zavoda je izvajanje javne storitve pomoč družini na domu v obliki neposredne socialne oskrbe na domu. Zavod kot dopolnitev storitvam pomoči na domu izvaja tudi zdravstvene storitve (v okviru projekta CrossCare) ter izobraževalni program za pridobitev znanj in veščin za poklic socialni oskrbovalec na domu.

### Organi zavoda

V skladu z Odlokom o ustanovitvi ima zavod sledeče organe:

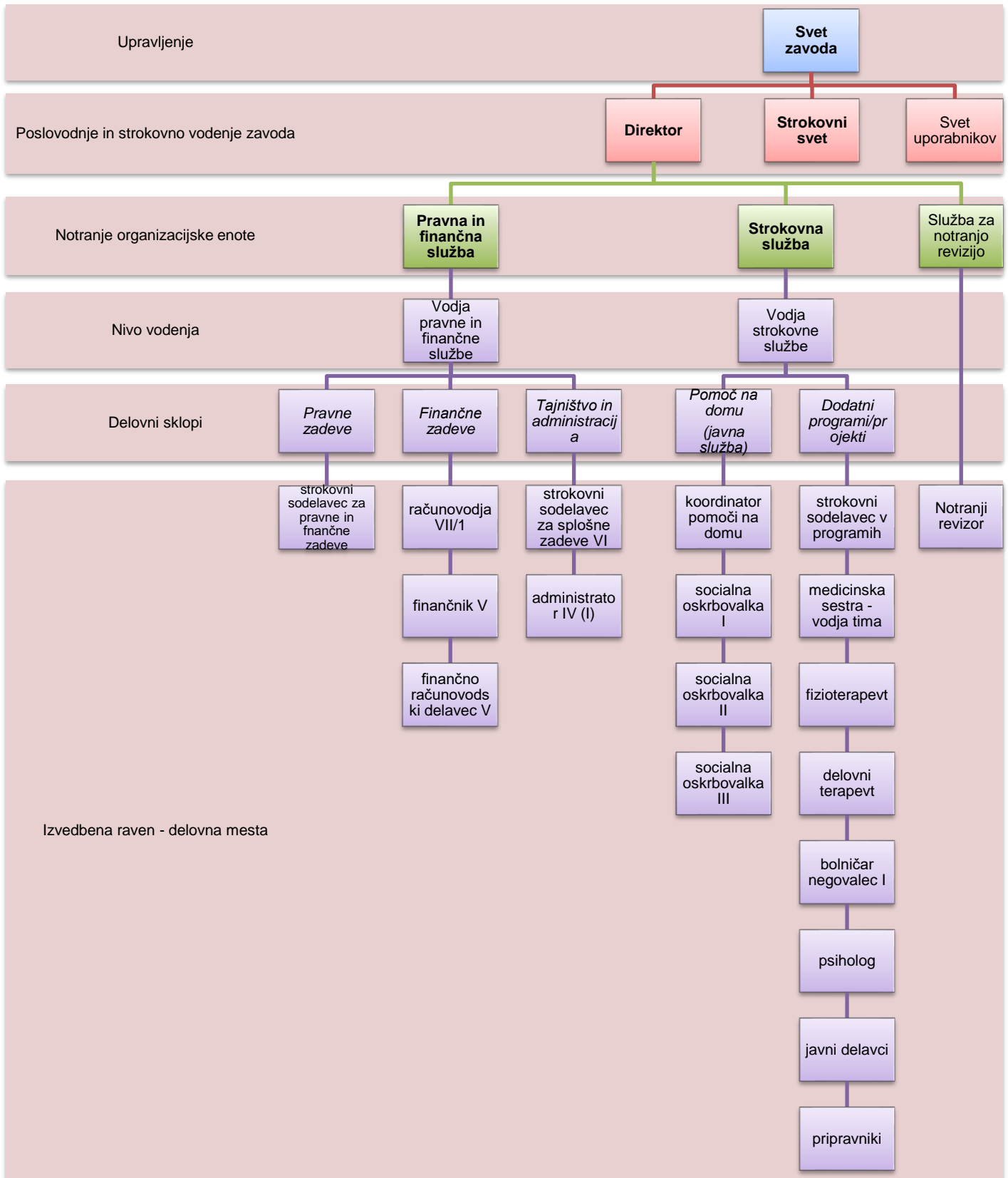


**Direktor** je poslovodni organ zavoda in hkrati tudi strokovni vodja.

**Svet zavoda** je organ upravljanja. Sestavlja ga 9 članov - 3 predstavniki delavcev, 3 predstavniki ustanovitelja in 3 predstavniki zainteresirane javnosti.

**Strokovni svet** zavoda je kolegijski strokovni organ. Sestavlja ga 5 članov - in sicer 2 predstavnika zaposlenih v zavodu in 3 zunanji strokovnjaki s področja delovanja zavoda.

Notranja organizacija je v Centru za pomoč na domu Maribor opredeljena z *Aktom o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest Centra za pomoč na domu Maribor*. Zavod ima dve notranji organizacijski enoti, in sicer Pravno in finančno službo ter Strokovno službo.



## Delovanje organov in organizacija dela

### Direktorica

V skladu s Statutom Centra za pomoč na domu Maribor je direktor zavoda poslovodni organ in strokovni vodja zavoda, ki organizira in vodi delo ter poslovanje zavoda, zavod predstavlja in zastopa, vodi strokovno delo zavoda ter opravlja druge z zakonom ali statutom določene naloge.

### Svet zavoda

Svet Centra za pomoč na domu Maribor (v nadaljevanju Svet zavoda) je organ upravljanja z mandatno dobo 5 let. Pristojen za opravljanje nalog, ki so določene s Statutom Centra za pomoč na domu Maribor in Odlokom o ustanovitvi zavoda.

Svet zavoda je kot organ upravljanja odločal o vseh pomembnejših vprašanjih, vezanih na poslovanje zavoda in bil seznanjen s pomembnejšimi poslovnimi dogodki letu 2020. Pomembnejša vprašanja, ki so bila v tem obdobju na dnevnem redu sej Sveta zavoda so sledeča:

- Obravnavana so bila redna upravljalško-poslovodska vprašanja zavoda (Letno poslovno in finančno poročilo za leto 2019, Plan dela s finančnim in kadrovskim načrtom za leto 2020, delovna uspešnost direktorice za leto 2019),
- vprašanja kadrovske narave,
- potrjena je bila ekonomska cena za leto 2020,
- okoliščine poslovanja zavoda v letu 2020 so izjemno poudarile potrebo po razvoju zavoda, organizacijskih in drugih spremembah zavoda, zaradi česar je Svet zavoda na zadnji seji v letu 2020 tudi ugotovil potrebo po nujnih spremembah ustanovitvenih aktov, kar bo ena izmed prioritiet v letu 2021.

V letu 2020 je bilo izvedenih skupno 7 sej Sveta zavoda, od tega 3 redne in 4 korespondenčne (dopisne) seje.

Na sejah je Svet zavoda sprejel skupno 35 sklepov.

### Strokovni svet

Strokovni svet zavoda je odgovoren za obravnavo vprašanj s področja strokovnega dela zavoda, podajo mnenj in predlogov, ki so podlaga za odločanje direktorja in sveta zavoda, oblikuje strokovne podlage za programe dela in razvoja zavoda, daje mnenja in predloge



organizacije dela ter pogojev za razvoj dejavnosti in opravlja druge naloge v skladu z zakonom in statutom zavoda.

V letu 2020 se je Strokovni svet Centra za pomoč na domu Maribor sestal na dveh rednih sejah, in sicer dne 26.2.2020 ter dne 8.9.2020.

Na sejah je Strokovni svet obravnaval strokovna vprašanja delovanja zavoda, predvsem pa:

- Vprašanja glede fleksibilne organizacije dela socialnih oskrbovalcev v razmerah epidemije COVID-19 in hitrega prilagajanja spremembam aktualne epidemiološke slike.
- Govora je bilo o razvojnih projektih za ciljno skupino starejših.
- Člani so se seznanili z izvajanjem projekta CrosscCare.
- Podani so bili predlogi o strokovnem izpopolnjevanju in izobraževanju zaposlenih v Centru za pomoč na domu Maribor za leto 2021.

### Kolegij direktorice

Kolegij direktorice je sklican redno, praviloma enkrat tedensko.

Glede na spremenjeno organizacijo dela zaradi epidemije bolezni COVID-19 rednih kolegijev v obdobju med 9.3.2020 – 4.5.2020 ni bilo, so pa potekali *izredni krizni sestanki in dnevna usklajevanja* glede organizacije dela ter zaščitnih in drugih ukrepov v luči zagotavljanja varnih delovnih pogojev.

V letu 2020 je bilo izvedenih skupno 43 strokovnih kolegijev direktorice.

Na kolegijih obravnavamo tekoče aktualne zadeve in skupna vprašanja z namenom iskanja celovitih rešitev za dvig kakovosti izvajanja storitve in skrbi za zaposlene.

### Zbor delavcev

V letu 2020 je bil najavljen 1 zbor delavcev, ki pa v posledici omejitvenih ukrepov zaradi epidemije COVID-19 in prepovedi združevanja večjega števila oseb iz objektivnih razlogov ni bil realiziran in je prestavljen na nedoločen čas (skladno s priporočili NIJZ).

## Supervizija in delovni sestanki z intervizijo

Na podlagi supervizijskega dogovora smo izvajali *supervizijo* za naše zaposlene pod vodstvom izkušene supervizorke. V prvi polovici leta 2020 smo imeli dve nadaljevalni superviziji, v katerih je sodelovalo 13 zaposlenih.

*Delovni sestanki* koordinatoric pomoči na domu in socialnih oskrbovalcev so se v letu 2020 izvajali v organizacijsko spremenjenih pogojih in so bili glede na epidemijo COVID-19 omejeni in manj številčni, da smo jih lahko izvedli v skladu s protokoli in smernicami za preprečevanje širjenja bolezni COVID-19. Skupno je bilo v letu 2020 izvedenih 12 delovnih sestankov. Do razglašene epidemije so bili izvedeni 4 klasični delovni sestanki, 6 delovnih sestankov smo izvedli prilagojeno družbenim razmeram, omejitvenim ukrepom in pogojem izvedbe le teh, 2 sestanka pa smo izvedli s pomočjo aplikacije Microsoft Teams.

Delovni sestanki koordinatoric pomoči na domu in socialnih oskrbovalcev sicer v običajnih razmerah praviloma potekajo enkrat tedensko, ob sredah med 15. in 16. uro in so namenjeni organizacijskim vsebinam in predaji izkušenj na terenu ter reševanju morebitne problematike pri uporabnikih.

Delovni sestanki so bili v letu 2020 vsebinsko precej prepleteni s posredovanjem vseh potrebnih informacij glede COVID-19 in usmeritvi na pravilno uporabo zaščitne opreme in vsakodnevnega preverjanja morebitnih simptomov pri uporabnikih, namenjeni so bili seznanjanju zaposlenih s spremembami v organizaciji dela z namenom hitre prilagoditve vsem protokolom in smernicam za opravljanje dela v času epidemije.

V času izrednih razmer smo v okviru delovnih sestankov dajali poudarek predvsem na izvajanju le teh *na individualni ravni*. Izredne razmere so namreč narekivale ogromno prilagajanja in drugačne organizacije dela, predvsem pa je bila izkazana potreba po poglobljenem individualnem sodelovanju koordinatoric s socialnimi oskrbovalci. Slednje so bile namreč ob zdravstvenih delavcih nujno potreben in nepogrešljiv člen skrbi za starejše na njihovih domovih, za kar pa so v negotovih in rizičnih razmerah potrebovale veliko več strokovne podpore in usmeritev kot v rednih delovnih pogojih. Pogosto so se namreč oskrbovalce znašle v psihološki stiski zaradi vseh okoliščin in situacij, zaradi česar je bil individualen pristop izjemnega pomena pomemben. Velik poudarek pri organizaciji dela oskrbovalcev je bil na dnevni telefonski komunikaciji in posredovanju vseh potrebnih informacij za delo na terenu. Komunikacija in predaja informacij je potekala prek aplikacije Oskrba.online pod rubriko Organizacija dela.

V prvi polovici leta 2020 smo v delovne sestanke uvedli novost, ko smo v proces začeli vključevati dodatne vsebine namenjene izboljšanju počutja socialnih oskrbovalcev in drugih zaposlenih (npr. joga, razgibavanje na delovnem mestu, itd.), a smo bili primorani v nadaljevanju leta glede na omejitvene ukrepe aktivnosti začasno ustaviti.

V sestanke smo vključili tudi predstavitev platforme Indeed - informacije za delo z osebami z demenco, saj je takšnih uporabnikov čedalje več.

V letu 2020 smo uvedli tudi *»Interno izobraževanje za nove zaposlene«*, s čimer smo nove sodelavke in sodelavce še dodatno izobrazili za delo s starejšimi uporabniki ter pravilnim rokovanjem s potrebnimi terapevtskimi pripomočki. Vsebina teh izobraževalno delovnih sestankov je bila vezana na praktična znanja, predajo dobrih praks na terenu ter predstavitvi uspešne komunikacije z uporabniki.

V sklopu *intervizijskih srečanj* smo v letu 2020 izvedli dve interviziji, ki sta bili namenjeni vsebinam v okviru COVID-19 in pravilnemu rokovanju z osebno varovalno opremo v primeru izrednih razmer pri delu. Prva intervizija je bila izvedena pod vodstvom medicinske sestre zaposlene na projektu CrossCare, drugo intervizijo pa je vodil fizioterapevt.

### **Razširjen strokovni tim**

V Centru za pomoč na domu Maribor deluje razširjen strokovni tim, katerega namen je multidisciplinarna in medinstitucionalna obravnava posameznih primerov. Z integriranim multidisciplinarnim pristopom rešujemo dileme, težave ali stiske in iščemo rešitve, ki so ciljno usmerjene k posamezniku. Multidisciplinarni pristop se je izkazal za posebej pomembnega v času epidemije in omejitvenih ukrepov za zajezitev COVID-19.

Razširjen strokovni tim se je v letu 2020 sestel na 3 strokovnih multidisciplinarnih sestankih, od tega sta 2 sestanka potekala v prostorih zavoda, 1 sestanek pa je bil zaradi izrednih razmer in sprejetih ukrepov zaradi COVID-19 organiziran preko aplikacije ZOOM.

Glede na izredne družbene razmere zaradi COVID-19 se je sodelovanje s pristojnimi službami v letu 2020 še povečalo in okrepilo, komunikacija je večinoma potekala na tedenski ravni oziroma je bila izvedena ob izkazani potrebi glede na nujnost primera uporabnika in potrebo sodelovanja z drugimi socialnimi službami.

Strokovnega tima se poleg koordinatoric pomoči na domu udeležujejo tudi: strokovne delavke CSD Maribor, Hospic, socialni služba UKC, socialni služba UKC psihiatrija, patronažna služba, Kralji ulice, DU Tabor – program starejši za starejše, DU Hoče Slivnica – program starejši za starejše.

## Humanitarna komisija

V času COVID-19 je bila s strani Mestne občine Maribor v sodelovanju z drugimi strokovnimi službami vzpostavljena humanitarna komisija, namenjena reševanju stisk ljudi v času izrednih razmer. Gre za koordinacijo humanitarne pomoči in strokovno pomoč pri reševanju problematike občanov MOM, ki so se zaradi razglašene epidemije znašli v dodatni stiski. Naloga humanitarne komisije je bila v prvi vrsti zagotavljati sodelovanje med različnimi strokovnimi službami in usklajevanje pomoči ter določanje kriterijev za zagotovitev pomoči. Sodelovali smo s predstavniki MOM, CSD, Karitas, Rdeči križ.

V letu 2020 se je od prvega vala epidemije dalje humanitarna komisija sestala na skupno 28 sestankih, ki so bili organizirani z uporabo videokonference.

Sestanki so potekali 2x tedensko, vsakodnevno pa se je po stopnji nujnosti opredeljevalo potrebe in stiske zaznane na terenu, katere smo člani sprotno reševali preko elektronske pošte. V času epidemije smo s pomočjo humanitarne komisije in povezovanja različnih strokovnih služb reševali problematike starejših, ki so bili pozitivni na COVID-19 in iskali rešitve glede na prisotne težke situacije občanov Mestne občine Maribor.

V nadaljevanju izpostavljam zgolj nekaj interventnih primerov:

1. Pomoč starejšemu občanu z zelo neurejeni bivalni pogoji in potrebo po izvajanju pomoči na domu – s strani našega zavoda se je občanu zagotovilo nujno vključitev storitve pomoči na domu, v sodelovanju z ostalimi člani humanitarne komisije (CSD, Rdečim Križem in Snago) pa urgentno čistilno akcijo, da se je občanu zagotovilo dostojno življenje.
2. Prevzeli smo problematiko pomoči pri starejši občanki MOM, ki so jo v vrhuncu izrednih razmer in epidemije odpustili iz UKC Maribor. Pri gospe smo vzpostavili takojšnjo pomoč pri negi in osnovnih življenjskih opravilih in uredili dostavo hrane.
3. S strani interventne službe CSD smo bili v času epidemije med vikendom pozvani k interventnemu reševanju problematike pomoči starejši osebi, ki je čez noč ostala brez pomoči druge osebe. Izvedli smo takojšnjo intervencijo, posredovali na terenu in takoj uredili pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih.
4. V času izrednih razmer se je v popoldanskem času, izven našega poslovnega časa in uradnih ur s telefonskim klicem na nas obrnila mlajša občanka MOM, ki jo je k nam napotila strokovna delavka CSD, da si lahko pri nas zagotovi dostavo hrane. Gospe se je pojasnilo kakšne so naše pristojnosti in katera opravila lahko nudimo upravičencem. Gospa je izpostavila, da potrebuje zgolj dostavo kosila, saj je bila poškodovana in brez družine, da pa sicer pomoči na domu ne potrebuje. Gospa se je znašla v stiski, zato smo preverili obstoječe stanje tudi na CSD in jim predali zadevo, za katero so pristojni, v obravnavo.

5. S strani strokovne delavke CSD smo bili pozvani za skupni teren pri uporabniku z neurejenimi bivalnimi pogoji. V danem primeru se je izkazalo, da pogoji za našo vključitev niso bili primerni, uporabnik je bil namreč v stanovanju, polnem odpadkov, dostop do prostorov je bil onemogočen, prav tako je bilo onemogočeno opravljanje nege, saj ni bilo vode in drugih pogojev za opravljanje najosnovnejših opravil. Kljub vsemu se je z multidisciplinarnim pristopom gospodu zagotovilo drugo pomoč in urejanje osnovnih pogojev za bivanje.
6. S strani svojke smo prejeli poziv za nujno nego osebe, ki je bila odpuščena iz bolnišnične obravnave. Svojka je zahtevala takojšnjo vključitev, četudi je živela v istem gospodinjstvu z upravičenko storitve – svojo mamo. Navajala je, da sama ne zmore poskrbeti zanjo, saj ima odpor do menjave plenice, sklicevala se je na svojo psihološko nestabilnost. Gospe smo v najkrajšem možnem času zagotovili nujno pomoč, hkrati smo ji nudili edukacijo na terenu glede opravljanja nege.
7. Opravili smo intervencijski obisk zaradi naselitve glodalcev v bivalne prostore. Svojci sprva niso želeli sodelovati. Z multidisciplinarnim pristopom pa smo zadevo uspešno uredili.
8. Postopali smo v primeru, kjer je oče kot družinski pomočnik želel pomoč na domu za svojega sina. Ob izvedenem postopku preverjanja pogojev za vključitev v storitev pomoči na domu smo ugotovili, da sin ne izpolnjuje predpisanih kriterijev za vključitev v javno službo pomoči na domu. V postopku obravnave smo se soočali z neprimernim vedenjem in različnimi besednimi grožnjami. O neurejenih družinskih razmerah smo obvestili pristojni CSD.
9. Bili smo vključeni v situacijo, ko uporabnik ni želel zagotoviti ustreznih osnovnih delovnih pripomočkov za izvajanje oskrbe - bolniške postelje, ki je bila za opravljanje storitve nujna. Za reševanje situacije smo sodelovali tudi s pristojnim CSD, zaradi družinskega nasilja je bila vključena tudi policija.
10. V času epidemije smo reševali problematiko pri uporabnici, ki so jo odpustili iz bolnišnice domov ob pozni večerni uri. Hkrati smo opravili takojšnjo intervencijo in organizirali delo v rdeči coni za uporabnika, ki so ga odpustili iz UKC brez obvestila svojcem oz. nam kot izvajalcem pomoči na domu in je bil posledično brez naše vednosti ali vednosti svojcev doma 24 ur brez oskrbe (uporabnik je bil COVID-19 pozitiven).
11. V zadnji polovici leta 2020 smo bili s strani socialnih služb pozvani za hitro vključitev pri starejši gospe zaradi nujne pomoči pri negi. Ob obisku na domu se je izkazalo, da je gospa v dobrem psihofizičnem stanju in potrebujejo zgolj edukacijo.

## Spremenjena organizacija dela in poslovanja zavoda v letu 2020 zaradi epidemije COVID-19

---

V letu 2020 je bil Center za pomoč na domu postavljen v nepričakovano situacijo zaradi razglašene epidemija nalezljive bolezni COVID-19. V nepričakovanih situacijah in razmerah je bilo potrebno hitro prilagajanje razmeram in hitro iskanje rešitev, pri tem pa smo se trudili ohraniti veliko mero strpnosti in razuma ter hkrati nuditi podporo in svetovanje zaposlenim na terenu. V teh okoliščinah je posebej izstopala pomembnost timskega dela in akcijsko usmerjeno reševanje problematike.

12. marca 2020 smo na izrednem sestanku sprejeli krizni načrt dela. Zavedajoč se, da skrbimo za pomoč najranljivejši skupini ljudi, smo ukrepe z vidika dodatne zaščite in varnosti pri delu začeli izvajati z dnem razglašene epidemije. Navkljub spremenjeni organizaciji dela, smo storitve izvajali neprekinjeno, po drugi strani pa spoštovali vse omejitvene in zaščitne ukrepe, da smo kar se da minimalizirani tveganje možnosti okužbe in prenosa okužbe s COVID-19 tako za naše zaposlene kot tudi za naše uporabnike.

V luči zagotavljanja varnega in zdravega delovnega okolja ter v luči preventivnega ravnanja in odvratanja posledic epidemije smo bili izjemno aktivni in kljub omejitvam našli inovativne načine, da smo zagotavljali neprekinjeno poslovanje in pomoč uporabnikom na njihovem domu. Naše aktivnosti obdobju pred in med razglašeno epidemijo so bile predvsem:

- obnovitveno *izobraževanje* izvajalcev pomoči na domu glede *pomena pravilne uporabe* in pravilnega nameščanja in snemanja *zaščitne opreme*, ki ga je izvedla naša diplomirana medicinska sestra s projekta CrossCare,
- pripravili smo *Načrt neprekinjenega poslovanja za primer izrednih razmer*, s katerim smo opredelili ukrepe za zagotavljanje nemotenega poslovanja zavoda z namenom kontinuiranega izvajanja storitev za uporabnike in nujnih podpornih storitev. Opredelili smo aktivnosti zavoda in njegovo poslovanje v situaciji izrednih razmer razglašene epidemije koronavirusa COVID-19 (SARS - CoV-19), predvsem pa opredelili usmeritve začasne spremembe organizacije načina dela v luči omejevanja širjenja navedenega virusa.
- Pripravili smo *interna navodila za zdravo opravljanje dela, varnost in zdravje zaposlenih in uporabnikov pri opravljanju storitev*. Navodila smo

ažurno usklajevali z navodili in priporočili NIJZ, navodili izbranega izvajalca medicine dela in pooblaščne osebe za varnost in zdravje pri delu. Z navodili smo aktualno seznanjali zaposlene.

- V skrbi za uporabnike in naše zaposlene (predvsem socialne oskrbovalce) smo vzpostavili *informacijsko točko za družabne in razbremenilne pogovore*. Ker se zavedamo, da izjemne situacije predstavlja izziv vsem, še posebej v naši stroki, smo kot alternativo klasičnemu družabništvu vzpostavili alternativno storitev, s katero smo v okolje uporabnikov vnašali družabno življenje z uporabo informacijskih tehnologij, predvsem s telefonskimi klici. Uporabnike, pri katerih smo vsled nastalim razmeram med družabnimi pogovori zaznali stiske, stresne situacije in morebitno zaskrbljenost, smo vključili tudi v *poglobljene razbremenilne pogovore*, ki jih je izvajala pri nas zaposlena *psihologinja*.
- *Razbremenilne (psihološke) pogovore in intervizijske pogovore* smo *nudili tudi našim zaposlenim*, ki so dnevno opravljali neposredno socialno oskrbo na domovih uporabnikov in so bili tako neposredno izpostavljeni tveganjem.
- Prilagodili smo storitve na projektu CrossCare, tako da je diplomirana medicinska sestra v času trajanja epidemije izvajala *telefonske strokovno-svetovalne razgovore*, ki so vključevali predvsem: svetovanje s področja zdravstvene nege in dietetike za uporabnike, ozaveščanje uporabnikov o načinih za ohranjanje in izboljšanje zdravja, svetovanje zaposlenim ter podajanje strokovnih navodil za zdravo in varno opravljanje dela v času razglašene epidemije, izvajanje drugih nalog vezanih na blaženje posledic in preventivno ravnanje v času epidemije.
- Vzpostavili smo *skupino odgovornih za varovanje zdravja in varno delovno okolje*, ki je skrbela za pripravo varnostnih in organizacijskih internih navodil, sodelovanje z izvajalcem medicine dela, dobavo in delitev zaščitne in varnostne opreme, integriran socialno zdravstveni vidik organizacije varovanja zdravja na delovnem mestu.

## Začasna organizacija dela v času epidemije COVID-19

S ciljem največje zaščite zaposlenih z vidika varnosti in zdravja pri delu smo začasno uvedli spremembe tudi v organizaciji dela. Zavedamo se, da so prav zaposleni tisti, ki edini lahko zagotavljajo kontinuiteto dela zavoda.

Delo za čas trajanja izrednih razmer in omejitvenih ukrepov smo organizirali na sledeči način:

- zaposlenim, za katere ni bilo nujno, da so stalno prisotni na delovnem mestu in je bilo ocenjeno, da lahko neprekinjeno izvajajo delovne naloge tudi na drugi lokaciji, se je *začasno odredilo delo na lokaciji prebivališča*;
- na delovnem mestu na lokaciji poslovnega sedeža zavoda, so bili zaposleni dolžni upoštevati varnostne ukrepe in navodila delodajalca za varno opravljanje dela;
- kolikor se je izkazala potreba, se je zaposlenim *odredilo tudi drugo delo izven njihovih rednih delovnih nalog*;
- zaposlenim, ki vsled izrečenemu ukrepu zaprtja vrtcev in šol niso imeli možnosti drugačne zagotovitve varstva otrok, se je *omogočila odsotnost zaradi višje sile*, podobno tudi zaposlenim, ki zaradi ustavitve javnega prevoza ob upoštevanju vseh okoliščin primera niso mogli priti na delo;
- zaposlene, ki jim delodajalec začasno zaradi izrednih razmer iz poslovnega razloga ni mogel zagotavljati dela, se je z namenom ohranitve zaposlitve pisno napotilo na *začasno čakanje na delo doma*;
- *sestanki in pogovori med zaposlenimi so potekali brezkontaktno*, z uporabo informacijskih tehnologij (telefonski klici, uporaba video konferenc,...),
- Veseli smo, da *v zavodu nismo bili izpostavljeni okužbam med zaposlenimi*. Preventivno pa smo za primere, ko bi morebiti zboleli ključni zaposleni, ki zagotavljajo nemoteno kontinuiteto poslovanja, imeli pripravljen načrt njihove nadomestitve s prerazporeditvijo delovnih nalog na druge zaposlene oziroma po potrebi na zunanje izvajalce.



## "Korona" statistika

### Zaposleni in spremenjena organizacija dela v času epidemije

Spremenjena organizacija	Začasno odrejeno čakanje na delo doma	objektivna odsotnost - mamice	začasno odrejeno delo z lokacije prebivališča (za del delovnega časa)
<b>Mesec</b>	<i>Št. zaposlenih vključenih v organizacijski ukrep</i>	<i>Št. zaposlenih vključenih v organizacijski ukrep</i>	<i>Št. zaposlenih vključenih v organizacijski ukrep</i>
Marec 2020	26	6	10
April 2020	47	7	11
Maj 2020	33	5	11
Oktober 2020	0	0	13
November 2020	0	4	13
December 2020	0	4	13

### Izvajanje storitev pomoči na domu v povezavi z odpovedmi uporabnikov

**Število odpovedi s strani uporabnikov: 272** (od tega 229 v prvem valu in 43 v drugem valu epidemije).

**Skupno število odpovedanih ur pomoči zaradi COVID-19 znaša 6.337,75 ur** (od tega 5.510 ur v prvem valu in 827,75 ur v drugem valu).

Razlogi odpovedi: svojci ostali doma in sami poskrbeli za nego, strah pred okužbo, COVID-19 pozitivni uporabniki, ki so se v času okužbe lahko oskrbovali sami ali ob pomoči svojcev.

Potrjene okužbe pri uporabnikih: 32.

Potrjene okužbe pri zaposlenih na terenu: 11.

Glavne problematike dela na terenu v času epidemije:

- Organiziranje rdeče cone (oskrbovanje COVID-19 pozitivnih uporabnikov) in interventni primeri uporabnikov,

- Prikrivanje uporabnikov ali njihovih svojcev, da so uporabniki ali njihovi svojci COVID-19 pozitivni – le ob ustrezni informiranosti so lahko naši delavci ustrezno bolj zaščiteni (zaščitna oprema za rdečo cono).

#### **Vključili smo dodatno številko za usmerjanje uporabnikov in ostalih občanov**

V namen nemotenega zagotavljanja socialne podpore in stika z uporabniki smo uvedli tudi dnevno svetovanje medicinske sestre po telefonu, ki je bila dosegljiva na telefonski številki 080 50 68 (vsak dan med 9-11h in 13-15h).

#### **Dodatno svetovanje v času izrednih razmer in preverjanje stanja uporabnikov, ki začasno niso imeli pomoči**

- posredovanje številke za splošne informacije o COVID-19;
- podajanje informacij glede trenutnega stanja o COVID-19;
- svetovanje na koga se obrniti za prevoz glede na to, da je bil javni prevoz začasno ustavljen;
- podpora in svetovanje socialnim oskrbovalcem izven delovnega časa, glede ukrepov v primeru simptomov pri uporabnikih;
- svetovanje svojcem naših uporabnikov, kako postopati v primeru simptomov pri njihovih starših, katera je info številka za informacije;
- posredovanje uporabnikom številke osebnih zdravnikov in urnikov spremenjenega delovnega časa;
- klici oseb, ki niso naši uporabniki, glede dostave živil iz trgovine oziroma ali bi lahko dostavo uredili z naše strani, kljub temu, da niso naši uporabniki.

**Potrebno je omeniti, da smo v prvem valu epidemije izvajalci pomoči na domu s strani resornega ministrstva prejeli navodila, da se izvajajo samo nujne storitve. Zaradi strahu pred virusom in dejstvom, da je bila celotna država v lock-downu, smo imeli v tem obdobju tudi izjemno veliko odpovedi.**

**Nove vključitve v času izrednih razmer so bile predmet individualne obravnave in medinstitucionalnega sodelovanja glede na nujnost vključitve.**

# Cilji in razvojne usmeritve z analizo realizacije

---

## Dolgoročni cilji zavoda

V Centru za pomoč na domu Maribor v prvi vrsti zagotavljamo izvajanje javne službe za potrebe občank in občanov Mestne občine Maribor, Občine Hoče Slivnica, Občine Rače Fram in Občine Starše, prav tako pa zanje izvajamo dopolnilne programe in projekte s ciljem zagotavljati uporabnikom celovito oskrbo v objemu njihovega doma. Pri svojem delu stremimo k odzivnosti na demografske razmere in spremembe strukture prebivalstva v našem okolju. S spremljanjem smernic nacionalne in regionalne strategije socialnega varstva (povzeti v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 in Regijskega izvedbenega načrta na področju socialnega varstva 2014-2016 za podravsko statistično regijo), prispevamo k sodobnemu pristopu izvajanja storitev ter sledimo k aktualnim družbenim poudarkom in potrebam, ki v današnjem času vse večji poudarek dajejo prav pomoči starejšim v njihovem domačem okolju.

Temeljni dolgoročni cilj zavoda so:

- Zagotavljanje kakovostne, kontinuirane in zanesljive oskrbe in pomoči starejšim prebivalcem Maribora in primestnih občin, ter zagotavljanje pogojev za bivanje v njihovem domačem okolju.
- Aktivno vključevanje v proces oblikovanja in izvajanja integrirane dolgotrajne oskrbe na osnovi enakopravnosti v odnosu do ostalih nosilcev v sistemu oskrbe.
- Razvoj prostovoljstva.
- Sodelovanje z izobraževalnimi institucijami.
- Razvoj dodatnih storitev in programov s ciljem preoblikovanja v regijski center - pogodbeno izvajanje storitev in programov tudi za druge občine.
- postopno doseganje ciljev ReNPSV 2013-2020.

Kot glavna izhodišča za zastavljene razvojne usmeritve vidimo predvsem:

- Dejstvo porasta števila starostnikov nad 65 let (podatki Statističnega urada RS),
- predvideno spremembo sistema dolgotrajne oskrbe v smeri multidisciplinarnega pristopa do uporabnika,

- spremembo uporabnikov po strukturi, zdravstvenem stanju, njihovih zahtevah in potrebah, ki bodo praviloma v prihajajočih letih vse bolj opazne, predvsem pa bistveno večje, saj v starostno obdobje nad 65 let prihaja tako imenovana "BUM generacija", katerih usmeritev je aktivno preživljanje starostnega obdobja in čim daljše bivanje v svojem domačem okolju,
- razvoj organiziranega prostovoljstva in medgeneracijskega sodelovanja,
- projekti – evropski in domači (sodelovanje z ustanoviteljico, lokalnim okoljem, fakultetami, čezmejno sodelovanje; CPND Maribor je projektni partner evropskega projekta CrossCare, in konzorcijski partner projekta UIOD – Usmerjena integrirana oskrba doma),
- razvoj in vključevanje v programe (Starejši za starejše, Dnevni centri aktivnosti, Spominčica, ipd.),
- učna baza študentom (praksa),
- izobraževanje za poklic NPK socialni oskrbovalec (nadaljevanje izvajanja usposabljanj za NPK socialni oskrbovalec, večja promocija tega poklica),
- zadovoljstvo uporabnikov in zaposlenih (merjenje zadovoljstva, osebni pristop),
- stalno strokovno in praktično usposabljanje zaposlenih (skrb za zaposlene in prostovoljce),
- transparentno poslovanje (informatizacija delovnih procesov),
- razvoj dela na področju dela z osebami z demenco (programi in delavnice za osebe z demenco in za njihove svojce, Demenci prijazna točka),
- informiranje (mediji, FB in spletna stran CPND, interno glasilo),
- vključenost v lokalno okolje (sodelovanje z ustanoviteljico in sosednjimi vključenimi občinami, sodelovanje z mestnimi četrtmi in krajevnimi skupnostmi MOM, sodelovanje s CSD in področnimi organizacijami),
- postopna vzpostavitev standardov kakovosti,
- aktivna vključenost v strokovnih krogih (sodelovanje na strokovnih srečanjih pristojnih ministrstev, sodelovanje s Socialno zbornico, vključevanje v razprave o stanju in razvoju matične dejavnosti ter potrebnih oz. predvidenih usmeritvah),
- promocija zdravja in dobrega počutja na delovnem mestu,
- postopna vpeljava storitev socialnega servisa (npr. pedikura in frizerstvo na domu, spremstvo).

Zavedamo se, da je realizacija zastavljenih dolgoročnih in kratkoročnih ciljev v veliki meri odvisna od ustanovitelja oziroma financerja naše dejavnosti in od pridobivanja dodatnih sredstev za izvajanje naše dejavnosti. Občine so ob upoštevanju zakonskih določil dolžne zagotavljati mrežo javne službe pomoči 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).

Ker pa se zavedamo javnega interesa, je naše delovanje vse bolj usmerjeno tudi v luč dolgotrajne oskrbe in s tem povezanega interdisciplinarnega pristopa di uporabnika, zato smo pod novim poslovodstvom začrtali nove cilje in usmeritve, ki vključujejo poudarek tudi na pridobivanju dodatnih sredstev za izvajanje naše dejavnosti, da bomo lahko aktualno sledili spremembi potreb uporabnikov in jim zagotavljali dodatne oziroma dopolnilne storitve.

### **Kratkoročni (letni) cilji zavoda**

Letni cilji zavoda za leto 2020 so bili zastavljeni s Programom dela ter finančnim in kadrovskim načrtom za leto 2020, ki je bil potrjen na seji Sveta zavoda v mesecu aprilu 2020.

V letu 2020 smo kljub omejitvenim ukrepom in dvema valoma epidemije COVID-19 uspeli v zadovoljivi meri realizirati zastavljene kratkoročne plane dela oziroma jih po določenih ciljih celo preseči, vse z vizijo zagotavljanja spodbujajočega, varnega in strokovnega delovnega okolja kot osnove za kvalitetno, strokovno in odzivno izvajanje storitev za uporabnike.

Realizirali smo naslednje kratkoročne cilje zastavljene s programom dela za leto 2020:

- Razvijali in izvajali smo storitve javne službe pomoči na domu in dopolnilne programe, za katere je zavod ustanovljen, in s tem našim uporabnikom zagotavljali pogoje za kakovostno življenje v njihovem domačem okolju;
- razvijali in širili smo mrežo pomoči za starejše in invalidne osebe, ki ne zmorejo same ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego, kar se kaže v porastu števila uporabnikov in v porastu opravljenih učinkovitih ur pomoči na domu,
- ustvarjali smo pogoje, da bi starejši, bolni in invalidni občani imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostali aktivni in integrirani v svojem domačem okolju,
- dosegali smo zagotavljanje večje kakovosti življenja starejših in invalidnih oseb v bivalnem okolju, čemur sta bistveno prispevala tudi naša projekta CrossCare in terapevtski tim, ki sta zagotavljala integrirano oskrbo uporabnikov na njihovem domu,
- prilagajali smo delovni čas vedno večjim potrebam uporabnikov v manj ugodnem delovnem času,
- zagotavljali smo kontinuirano analitično spremljanje potreb po storitvi,
- vzpostavljali smo odnos sodelovanja in podpore z uporabniki in njihovo socialno mrežo,
- poenotili smo ekonomsko ceno storitve na ravni zavoda (enotna ekonomska cena),
- pogodbeno smo uredili pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov (data protection officer – DPO),
- izvajali smo aktivnosti in postopke za prehod na elektronsko hrambo računov,

- stremeli smo k doseganju ciljev ReNPSV2013-2020, pri čemer pa je bil cilj iz objektivnih razlogov realiziran zgolj delno – razlog je v izjemnem porastu števila prebivalcev starejših od 65 let in povečanju potreb po storitvah pomoči na domu in na drugi strani v omejenosti zaposlovanja kadra socialnih oskrbovalcev. Zaradi odgovornosti do doseganja ciljev resolucije in predvsem zaradi zavedanja vedno večjih potreb uporabnikov smo zagotovili dodatne zaposlitve kadra za neposredno oskrbo uporabnikov na domu,
- izvajali smo aktivnosti usmerjene v preprečevanje in omejevanje širjenja nalezljive bolezni COVID-19 in nudili razmeram prilagojene storitve za uporabnike.

### **Pojasnila na področjih, kjer so bili zastavljeni cilji realizirani zgolj delno in predlogi za doseganje zastavljenih ciljev**

Našim uporabnikom smo kljub epidemiološki sliki COVID-19 in dvema valoma epidemije v letu 2020 zagotovili kvalitetno oskrbo na domu in realizirali pretežni del zastavljenih ciljev, z vidika realizacije programa javne službe, za katerega je zavod ustanovljen.

So pa vladne omejitve v posledici slabih epidemioloških razmer na ravni države zastavile marsikatero omejitev delovanja in smo zaradi spoštovanja le teh, navodil NIJZ in navodil ministrstva naše cilje bili v marsičem tudi primorani opustiti oziroma dati prednost drugim, pomembnejšim nalogam. **Iz objektivnih razlogov smo tako zgolj delno realizirali sledeče cilje:**

- *Vzpostavitev socialnega servisa* – s strani Mestne občine Maribor še nismo pridobili soglasja za izvajanje socialnega servisa, smo pa bili tudi v letu 2020 v aktivnih pogovorih z ustanoviteljico s ciljem, da bi se storitve socialnega servisa pričele izvajati v kratkem, glede na to, da uporabniki po le-teh aktivno povprašujejo; Zgolj delno je realiziran zastavljen cilj ReNPSV2013-2020 vključevanja prebivalstva starejšega od 65 let v storitve pomoči na domu. Razlog zgolj delne realizacije zastavljenega cilja je objektivne narave in izvira izven našega zavoda. Kljub dodatnim zaposlitvam le to še ni bilo dovolj za doseganje ciljev, ki jih vzpostavlja prej omenjeni dokument. Je pa v letu 2020 k nedoseganju cilja ogromno pripomogla tudi COVID-19 situacija z omejitvami javnega in poslovnega delovanja. Kot objektivni razlog delne realizacije zastavljenega cilja vključitve 3,5 % starostnikov v našo storitev pa je nedvomno tudi dejstvo, da v starostno obdobje nad 65 let vstopa tako imenovana "BUM generacija", ki nakazuje bistven dvig starostnikov v prihajajočih letih. Sicer s premišljenimi rešitvami (predvsem krajšimi vključitvami in vključitvami za

določen čas, zagotavljanju vsaj minimalne nujno potrebne pomoči v minimalnih časovnih obsegih, s krajšanjem obiskov,...) želimo kar se da aktualno pokrivati potrebe na terenu. Z inovativnimi projekti, financiranimi iz drugih virov poskušamo to vrzel zapolniti, pri tem pa prejemamo pohvale in zadovoljstva uporabnikov z zagotovljenimi dodatnimi storitvami. Pri večini teh aktivnosti je kot sofinancer pomemben partner Mestna občina Maribor.

Po podatkih Statističnega urada RS je imela v letu 2020 Mestna občina Maribor evidentiranih 26.015 starostnikov starih nad 65 let, kar predstavlja skupno dobrih 23 % prebivalstva mestne občine. Upoštevajoč zastavljen *cilj Resolucije* o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013 -2020 (v nadaljevanju ReNPSV13-20), *naj bi se storitev socialne oskrbe na domu ciljno zagotavljala vsaj 3,5 % prebivalstva občine starejšega od 65 let*, kar pomeni za leto 2020 zagotavljanje pomoči na domu skupno vsaj 912 uporabnikom.

Zastavljenega cilja iz že omenjenih objektivnih razlogov v celoti samo z uporabniki javne službe pomoči na domu ne dosegamo, se pa *z resolucijo zastavljenemu cilju zelo približamo, v kolikor analiziramo statistiko vključenosti uporabnikov MOM v vse storitve zavoda, torej v pomoč na domu in spremljajoče programe in projekte – v vseh storitvah zavoda smo tako za Mestno občino Maribor vključevali skupno 867 uporabnikov, kar predstavlja vključenost 3,33 % prebivalstva MOM starejšega od 65 let in torej 95 % realizacijo ciljev resolucije.* Glede na to, da nam je doseganje takšnega odstotka vključenosti uspelo kljub COVID-19 situaciji, štejeemo kot izjemen uspeh in izjemno skrb za starejše občane Mestne občine Maribor.

### **Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede vključenosti v storitve pomoči na domu po občinah**

Iz tabel v nadaljevanju izhajajo podatki števila prebivalcev določene občine, starejših od 65 let po evidentiranih podatkih Statističnega urada RS. S prikazom analiziramo ciljno število prebivalcev, kot je določeno z ReNPSV13-20 v primerjavi z dejansko vključenimi osebami v storitev pomoči na domu v določeni občini in izkazano realizacijo vključenosti v primerjavi s ciljem ReNPSV13-20. Po podatkih Statističnega urada RS število prebivalstva, starejšega od 65 let iz leta v leto narašča. Upoštevajoč demografske spremembe se bo v prihodnjih letih

delež tega prebivalstva bistveno povečal, saj se upokojuje tako imenovana "BUM generacija". Zato je danes čas za korak naprej in razvijanje inovativnih rešitev na tem področju in pridobivanje dodatnih projektov in programov kot dopolnitev naši osnovni dejavnosti. Le s celovitim pristopom lahko zasledujemo kakovostno oskrbo in pokrivamo bistveno širše potrebe naših uporabnikov.

Mestna občina Maribor						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	23.135	809	544	46,5	2,35 %	67,24 %
2015	23.639	827	541	46,5	2,28 %	65,42 %
2016	24.120	844	546	46,5	2,26 %	64,69 %
2017	24.574	860	517	46,5	2,10 %	60,12 %
2018	25.103	878	582	52,5	2,32 %	66,28 %
2019	25.647	898	581	52,5	2,27 %	64,70 %
			<i>Št. uporabnikov skupaj v pomoči na domu in dopolnilnih programih</i>	<i>52,5 oskrbovalcev + 1 javna delavka + 3 izvajalci storitev CrossCare =</i>	<i>% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu skupaj s spremljevalnimi programi</i>	
2019	25.647	898	818	56,5 zaposlenih	3,19 %	91,10 %
<b>2020</b>	<b>26.067</b>	<b>912</b>	<b>678</b>	<b>55,5</b>	<b>2,60 %</b>	<b>74,31 %</b>
			<i>Št. uporabnikov skupaj v pomoči na domu in dopolnilnih programih</i>	<i>55,5 oskrbovalcev + 3 javne delavke + 3 izvajalci storitev CrossCare / Terapevtski tim =</i>	<i>% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu skupaj s spremljevalnimi programi</i>	
<b>2020</b>	<b>26.067</b>	<b>912</b>	<b>867</b>	<b>61,5 zaposlenih</b>	<b>3,33 %</b>	<b>95,03 %</b>



Z obstoječim kadrom za izvajanje storitev pomoči na domu, za katerega je ustanoviteljica zagotavljala finančna sredstva, smo v letu 2020 v *Mestni občini Maribor* glede na objektivne možnosti razpoložljivega kadra navkljub omejitvam zaradi epidemije COVID-19 zastavljen cilj vključenosti realizirali v višjem obsegu kot lansko leto, in sicer v 74,31 %.

V kolikor bi upoštevali poleg storitev pomoči na domu tudi vključenost v spremljevalne in dopolnilne programe zavoda (programi javnih del, projekt CrossCare in projekt Terapevtski tim) pa smo zastavljen cilj resolucije realizirali v 95 %.

Občina Hoče Slivnica						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	2.014	70	32	3,4	1,59 %	45,71 %
2015	2.091	73	38	3	1,82 %	52,05 %
2016	2.136	75	38	4	1,78 %	50,67 %
2017	2.198	77	49	4	2,22 %	63,64 %
2018	2.270	79	62	5	2,73 %	78,48 %
2019	2.334	82	63	5	2,70 %	76,83 %
<b>2020</b>	<b>2.417</b>	<b>85</b>	<b>68</b>	<b>5</b>	<b>2,81 %</b>	<b>80,38 %</b>

Kot že omenjeno, število starejših nad 65 let tudi v občini Hoče Slivnica narašča. V letu 2020 smo z obstoječimi zaposlenimi socialnimi oskrbovalci realizirali 80,38 % zastavljenega cilja ReNPSV13-20, pri čemer pa v občini hoče Slivnica opažamo, da realizacijo znižuje trenutno brez daljših čakalnih vrst še aktualno obvladljivo vključevanje novih uporabnikov. V občini Hoče Slivnica opažamo trend ruralnega območja, ko si uporabniki bistveno dlje časa zagotavljajo pomoč pri vsakodnevnih opravilih v okviru mreže svojcev ali sosedske pomoči, in zaprosijo za našo pomoč šele v trenutku, ko pomoč doseže za svoje neobvladljivi obseg.

Občina Rače Fram						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	1.166	41	28	2	2,40 %	68,29 %
2015	1.212	42	39	2,5	3,21 %	92,86 %
2016	1.266	44	35	3	2,76 %	79,54 %
2017	1.283	45	44	3	3,42 %	97,78 %
2018	1.340	47	55	5	4,10 %	117,02 %
2019	1.360	48	57	6	4,19 %	118,75 %
<b>2020</b>	<b>1.416</b>	<b>50</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>4,31 %</b>	<b>123,08 %</b>

V občini Rače Fram aktualno zadovoljujemo izkazane potrebe po pomoči na domu brez obsežnejših čakalnih dob na vključitev, z obstoječim kadrom pa smo v letu 2020 pomoč nudili 61 uporabnikom, kar predstavlja 123 % realizacijo ciljev ReNPSV13-20.

Občina Rače Fram je v letu 2020 z vidika realizacije ciljev ReNPSV13-20 in pokritosti s storitvami pomoči na domu najbolj pokrita občina, za katero zavod opravlja storitve, saj zastavljen cilj presegamo za dobrih 23 %.

Občina Starše						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	746	26	23	3	3,08%	88,46 %
2015	774	27	33	4	4,26%	122,22 %
2016	780	27	34	4	4,36 %	125,92 %
2017	796	28	25	4	3,14%	89,28 %
2018	815	29	34	3,5	4,17%	117,24 %
2019	832	29	37	3	4,45 %	127,5 %
<b>2020</b>	<b>829</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>3,98 %</b>	<b>113,73 %</b>

V občini Starše pokrivamo izkazane potrebe po pomoči na domu brez obsežnejših čakalnih dob na vključitev. V letu 2020 smo storitve pomoči na domu nudili 33 uporabnikom, občanom občine Starše, kar predstavlja 113,73 % realizacijo ciljev ReNPSV13-20.

## Ocena uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev

Z doseganjem zastavljenih ciljev na področju izvajanja storitev v preteklem letu smo lahko zadovoljni, saj smo vsebinske cilje izpolnili skoraj v celoti, kolikor so bili le-ti v naših rokah, smo jih z usmerjenim delovanjem celo presegli.

Prilagajanje aktualnim razmeram v zvezi s COVID-19 ter izkazanim potrebam uporabnikov na eni strani in organizacijskim ter kadrovskim zmožnostim na drugi strani, je bilo zahtevno, a kljub vsemu smo sprejeli izziv. Kakovost izvajanja storitev in programov smo uresničevali s spoštovanjem temeljnega cilja našega strokovnega dela, predvsem usmerjenostjo k uporabniku (varovanje posameznikove avtonomije, celovitosti, individualnosti, dostojanstva in njegove pravice do samoodločanja, vzpodbujanje samopomoči in krepitev moči).

Skupna realizacija ur delovnega časa vseh zaposlenih v letu 2020, primerjalno na leto 2019 – redno zaposleni (brez zaposlenih vključenih v javna dela ter programe UIOD, CrossCare in Terapevtski tim)

Vrste prisotnosti - odsotnosti /povprečno št. zaposlenih	Leto 2019 / 74,09 zaposl. **	Leto 2019 /1 zaposl.	Leto 2020 / 77,35 zaposl. **	Leto 2020 /1 zaposl.	Index / 1 zaposl. 2020 / 2019
Bruto delovni čas	154.712	2.088	162.119	2.096	100,38
Prazniki	6.352	85,77	3.467	44,82	52,25
Letni, izredni dopust	18.206	245,83	17.152	221,74	90,20
Boleznine , invalidnine	21.497	290,26	23.066	298,20	102,73
Izobraževanje	331	4,47	57	0,73	16,33
COVID-19 odsotnosti zaradi varstva otrok, čakanja na delo			7.646	98,84	
<b>ODSOTNOSTI SKUPAJ</b>	<b>46.386</b>	<b>626,07</b>	<b>51.388</b>	<b>664,35</b>	<b>106,11</b>
Neto delovni čas	108.326	1.462,68	110.731	1.432,04	99,39
Efektivne ure *	70.904,6	1.105,64	69.820,73	1.040,24	94,08

\* Efektivne ure so v letu 2019 v povprečju preračunane na 64,132 socialnih oskrbovalcev, v letu 2020 pa na 67,12 socialnih oskrbovalcev.

\*\* Preračun delovnega časa se vrši na aktivno zaposlenih / 2088 ur na leto, kar v letu 2019 povprečno predstavlja 74,09 zaposlenih za poln delovni čas, v letu 2020 pa 77,35 zaposlenih za poln delovni čas. Indexi so izračunani na povprečje 1 zaposlene osebe za poln delovni čas.

Iz analize prisotnosti je razvidna rast bolniških odsotnosti za 2,73 % na zaposlenega in 7.646 ur odsotnosti, ki so posledica epidemije Covid 19. Skupne odsotnosti so se v letu 2020 povečale za 6,11 % v primerjavi z letom 2019.

Izkazano je zmanjšanje opravljenih efektivnih ur za 6,78 % v primerjavi z lanskim letom, kar sovpada s povečanjem odsotnosti predvsem zaradi razglasitve epidemije. *Ob podrobnejšem pregledu kazalcev je razvidno, da bi zavod v običajnih razmerah brez omejitev epidemije dosegel bistveno boljše rezultate dela kot v letu 2019.*

## Ankete o zadovoljstvu

Ključni za oceno našega poslovanja so tudi odzivi, ki smo jih pridobili z izvedbo anket o zadovoljstvu. Kot vsako leto smo tudi ob koncu poslovnega leta 2020 izvedli ankete o zadovoljstvu med uporabniki, njihovimi svojci in med zaposlenimi.

Rezultati anket izkazujejo zadovoljstvo z našimi storitvami, z načinom našega delovanja in sodelovanja z uporabniki in svojci, predvsem pa se kaže večje zadovoljstvo zaposlenih v zavodu.

Podrobnejše analize anket so priloga k poslovnemu poročilu (priloge 1-3), ključni poudarki analize anket pa so sledeči:

### Anketa o zadovoljstvu zaposlenih

Zaposleni si prizadevajo k izpolnitvi ciljev zavoda, za svoje delo so strokovno usposobljeni. S segmenti delovanja in poslovanja so zaposleni v visokem odstotku zelo zadovoljni, prav tako so zaposleni zadovoljni s sodelavci, delom in delovnimi pogoji.

Zaposleni se čutijo dovolj samostojne pri opravljanju svojega dela, za katerega so s strani vodij ustrezno informirani in se tudi čutijo odgovorni za kakovost opravljenega dela.

Pretežni del zaposlenih je zadovoljen z medsebojnimi odnosi v kolektivu in sodelovanjem različnih področij usposobljenosti. Zaposleni se zavedajo kaj se od njih pričakuje, so ustrezno seznanjeni z zadolžitvami in poslanstvom zavoda.

Zaposleni izražajo zadovoljstvo pri delu, kljub temu, da pogosto izražajo preobremenjenost in se pogosto srečujejo s stresnimi situacijami pri uporabnikih in v odnosu s svojci. K težjemu izpolnjevanju delovnih nalog in stresni obremenjenosti je v veliki meri vplivala epidemiološka situacija v letu 2020 in omejitveni ukrepi zaradi preprečevanja širjenja bolezni COVID-19. Strah pred okužbo je bil prisoten tako med zaposlenimi kot tudi med uporabniki.

Predvsem pa so zaposleni izpostavili pohvale direktorici in sodelavkam, najbolj jim je všeč, da so cenjeni, da se je vzpostavil sodelovalni odnos in da so pogledi vodstva pozitivno naravnani.

### Anketa o zadovoljstvu uporabnikov

Iz analize anket izhaja, da je med vprašanimi uporabniki 72 % žensk, največ vprašanih je starih med 80 in 90 let ter v 50% živijo sami.

Kot kaže analiza anket so uporabniki s storitvami zavoda zelo zadovoljni tako z vidika strokovnosti, komunikacije in koordinacije, kot tudi z vidika spoštovanja in zaupanja. S sistemom organizacije pomoči na domu so zelo zadovoljni.

83% uporabnikov navaja, da jim trenutni obseg pomoči popolnoma zadostuje. Da bi potrebovali večji obseg pomoči navaja zgolj 6% vprašanih.

Pomoč na domu večina uporabnikov dojema kot razbremenitev svojcev, sledita občutek varnosti in ohranjanje samostojnosti. Kljub navodilu, naj se obkroži en odgovor, je bilo pri velikem številu uporabnikov podanih večje število odgovorov. Iz tega lahko sklepamo, da uporabniki pomoč na domu ne povezujejo le z eno izmed navedenih postavk, temveč jo jemljejo kot skupek storitev, ki zadovoljujejo njihove raznolike in specifične potrebe v domačem okolju.

Med predlogi za izboljšanje storitev so uporabniki navedli željo po prevozu po opravkih, večjem številu zaposlenih socialnih oskrbovalcev, manj menjavanj socialnih oskrbovalcev, dodatnih storitvah - čistilni servis, pedikura, manikura, kar lahko predstavlja storitve socialnega servisa.

### Anketa o zadovoljstvu svojcev

Iz zbranih podatkov lahko razberemo, da so v veliki večini na vprašalnik o zadovoljstvu svojcev uporabnikov pomoči na domu, odgovarjale ženske. Teh je bilo 53,10%. 61% vprašanih je starih nad 60 let.

Iz analize ankete ugotavljamo, da 64% svojcev živi neposredno z uporabnikov v skupnem ali ločenem gospodinjstvu oziroma uporabnika vsakodnevno obiskuje.

Več kot 88% anketiranih meni, da je sodelovanje s CPND Maribor zelo dobro ali dobro. Po večini menijo, da obseg pomoči uporabnikom ustreza glede na njihove potrebe.

S koordinacijo storitve, obiski in termini so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni, pri čemer se dobrim 81 % vprašanih zdi cena storitve primerna.

Z zavodom kot celoto so svojci zelo zadovoljni in zadovoljni (slednje je izrazilo kar slabih 92 % anketiranih).

Med izraženimi pohvalami so predvsem: zadovoljstvo z obstojem tovrstne storitve, prijaznost oskrbovalcev, ki jim polepšajo dan, zadovoljni so s strokovnostjo in zaupanja vrednim osebjem. Kritike se nanašajo predvsem na menjavo oskrbovalcev in spreminjanje ur prihoda.

So pa svojci izrazili tudi nekaj predlogov za izboljšanje storitve, med katerimi so navedli predvsem željo po organizaciji letnih srečanj zaposlenih v zavodu s svojci in uporabniki, želijo si ohranitev delovne terapije in fizioterapije med rednimi storitvami ter razširitev ponudbe storitev (čistilni servis) .

## **Tveganje za nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju dejavnosti**

Tveganje za nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju dejavnosti je bilo v letu 2020 v celoti obvladano. Nedopustnih posledic ni bilo, dejavniki, ki pa bi lahko morebiti pripeljali do le teh, so bili pravočasno obvladani.

Predvsem velik izziv obvladovanja tveganj za doseganje ciljev in uresničevanje temeljnega poslanstva zavoda pa so bile v letu 2020 sledeče okoliščine in dejstva, ki smo jih uspešno obvladovali in jih uspeli preusmeriti v priložnosti:

- fluktuacija kadra, predvsem socialnih oskrbovalcev (upokojitve, odhod na druga boljša delovna mesta in na delo v tujino,...),
- pomanjkanje ustreznih kandidatov na trgu dela za zaposlitev na delovno mesto socialni oskrbovalec,
- velike odsotnosti socialnih oskrbovalcev zaradi bolezni,
- veliko število invalidsko kategoriziranih zaposlenih socialnih oskrbovalcev z omejitvami dela,
- zagotavljanje pravic in varstva posebnih kategorij delavcev (starejših delavk, mamic, invalidk,...),
- zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu, posebej preventivnih ukrepov vezanih na epidemijo COVID-19.

## **Notranja revizija poslovanja**

Notranja revizija daje nepristranska zagotovila ter vpogled v učinkovitost in uspešnost obvladovanja tveganj, sistema notranjih kontrol in procesov, zaradi česar je njena vloga izjemno pomembna .

V letu 2020 smo v drugi polovici leta v sodelovanju s Službo skupne notranje revizije v okviru Mestne občine Maribor dogovorili predmet redne revizije poslovanja. Glede na omejitvene ukrepe na ravni države zaradi COVID-19 do realizacije in izvedbe notranje revizije ni prišlo.

## Kadrovski management

Na kadrovskem področju smo tudi v letu 2020 zaznali povečano fluktuacijo kadra, na delovnih mestih socialnih oskrbovalcev, kot tudi na delovnem mestu bolničar negovalec na projektu UIOD.

Pridobivanju in ohranjanju kadra smo v letu 2020, sploh glede na COVID-19 situacijo, posvečali posebno pozornost. Z individualno podporo zaposlenim in gradnjo pozitivne klime v kolektivu smo gradili na pozitivni podobi zavoda navzven v javnost, kar se je odražalo tudi po povečanju povpraševanja za delo na področju socialne oskrbe uporabnikov v smislu delovnih mest socialnih oskrbovalcev.

Kadrovsko področje je podrobneje predstavljeno v poglavju o zaposlenih.

## 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 in finančnega poslovanja.

Zavod je v letu 2020 finančna sredstva razporejal skladno s sprejetim programom dela in zakoni, ki opredeljujejo poslovanje zavoda. Prav tako pa je bilo potrebno zagotoviti izplačila vseh izrednih dodatkov za delo v rizičnih razmerah in razmerah, ki jih določa interventna "protikoronska" zakonodaja.

V letu 2020 smo nadaljevali z izobraževanjem za pridobitev NPK za zunanje bodoče socialne oskrbovalce, verificirano pri Socialni zbornici Slovenije. Z izobraževanjem smo pridobili dodatna sredstva za izboljšanje kvalitete dela na področju socialne oskrbe.

## Ocena notranjega nadzora javnih financ

Notranji finančni nadzor je vzpostavljen s preglednimi in tekoče dopolnjenimi internimi predpisi na področjih javnega naročanja, ter z *Aktom 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 samoocenitvenega vprašalnika za pripravo *Izjave o oceni notranjega nadzora javnih financ* ugotavljamo, da je bilo primerno kontrolno okolje vzpostavljeno na celotnem



območju poslovanja, prav tako tudi ustrezen sistem komuniciranja in informiranja, ter merljivost ciljev.

## **Ocena učinkov poslovanja na drugih področjih delovanja zavoda**

Poslovanje in delovanje zavoda je bilo v letu 2020, navkljub spremenjeni organizaciji dela in poslovanja zavoda v posledici omejitev zaradi COVID-19, skladno s planom tudi na drugih področjih delovanja zavoda, kar kažejo sledeči podatki:

- Pri izvajanju dejavnosti zavoda smo redno sodelovali z drugimi zavodi na področju socialnega varstva, zlasti s Centrom za socialno delo Maribor, 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.....
- sodelovali smo s študentsko organizacijo Univerze v Mariboru in organizirali leto akcijo čiščenja snega ter spomladansko in jesensko čiščenje okolice hiš naših uporabnikov,
- sodelovali smo na občinskih sejah in odborih pri predstavitvi cene pomoči na domu za tekoče leto,
- 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 socialni oskrbovalec na domu,
- pri iskanju razvojnih možnosti in različnih rešitev zagat, s katerimi se srečujemo v praksi, smo sodelovali z drugimi izvajalci pomoči na domu (predvsem z ZOD Ljubljana, DU Celje, DU Trbovlje,...), ob pomoči videokonferenc smo izmenjevali strokovne izkušnje in skupaj iskali rešitve za lažje delovanje v COVID-19 razmerah,
- strokovno smo se povezali z Alma Mater Europea in izvedli praktično usposabljanje študentov gerontologije,
- sodelovali smo z Večerom, TV Maribor, radio Maribor, BKTV, spletnimi mediji,
- na Facebook strani zavoda smo uporabnike in svoje ter drugo zainteresirano javnost seznanjali s pomembnimi informacijami o našem delovanju ter na ta način ohranjali stik z njimi,
- okrepili smo sodelovanje s Socialno zbornico Slovenije in resornim ministrstvom.

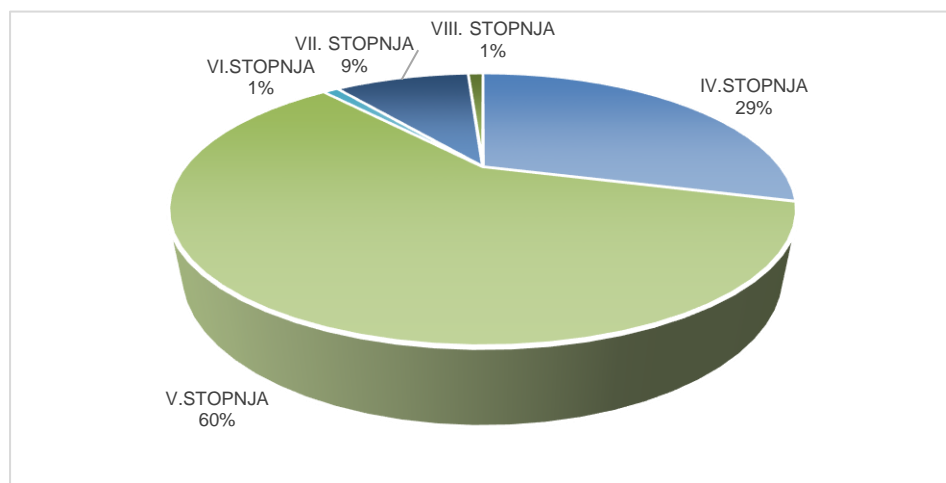
## Zaposleni - srce zavoda

Zaposleni so srce zavoda in kot takšni ključni za kakovostno in ažurno opravljanje storitev in dejavnosti zavoda.

Na dan 31. 12. 2020 je bilo na Centru za pomoč na domu Maribor zaposlenih 96 oseb. Na stanje dne 31.12.2020 so bili izdelani tudi vsi obdelani podatki, ki se nanašajo na poročilo o kadrih v Centru za pomoč na domu Maribor. V zavodu je bila na dan 31.12.2020 zaposlena 1 oseba preko javnih del, 2 osebi po projektu Terapevtski tim in 4 osebe po projektu UIOD, ki so prav tako zajete v statističnem poročilu o kadrih.

### Izobrazbena struktura zaposlenih

Od skupaj 96 redno zaposlenih v zavodu na dan 31.12.2020 jih je bilo glede na izobrazbeno strukturo največ zaposlenih s V. stopnjo izobrazbe (57 zaposlenih), temu je sledilo 28 zaposlenih s IV. stopnjo izobrazbe, en zaposleni sta imel VI. stopnjo, preostalih 9 zaposlenih delavcev je bilo s VII. stopnjo izobrazbe, 1 oseba pa ima VIII. stopnjo izobrazbe.



Slika 1: Izobrazbena struktura zaposlenih na dan 31.12.2020

## Število zaposlenih po oblikah zaposlitve (po občinah)

Na Centru za pomoč na domu Maribor je bilo na dan 31.12.2020 zaposlenih 96 delavcev, od tega 1 direktorica, 1 vodja pravne in finančne službe, 1 vodja strokovne službe, 4 koordinatorice pomoči na domu (od tega 1 za 30 ur tedensko), 4 upravno administrativne delavke, ter skupno 79 socialnih oskrbovalcev (od teh: 7 x zaposlitev za polovični delovni čas, 2 x zaposlitev za 30 ur tedensko). Na projektu Terapevtski tim sta delo opravljala 2 zaposlena, po programih javnih del pa je na dan 31.12.2020 delo opravljala zgolj 1 delavka (preostalih je bila pogodba odpovedana zaradi nemožnosti zagotavljanja izvajanja programa v posledici razglašene epidemije COVID-19 in veljavnih omejitvenih ukrepov po vrstah dovoljenih storitev).

Od 79 zaposlenih na delovnem mestu *socialni oskrbovalec II* jih je bilo 64 razporejenih na območje Mestne občine Maribor (od teh 6x nadomeščanje dolgotrajne odsotnosti, 7x zaposlitev za polovični delovni čas ter 2x zaposlitev za 30 ur tedensko), preostalih 15 zaposlenih pa je bilo razporejenih na delo na območjih zunanjih občin, in sicer: 5 na območju občine Hoče – Slivnica, 7 na območju občine Rače – Fram (od teh 1 x nadomeščanje dolgotrajne odsotnosti delavke), in 3 na območju občine Starše.

### Pojasnilo:

Pri naslednjih dveh tabelah je uporabljena metodologija, da je oseba, četudi je zaposlena za krajši delovni čas, šteta kot polna 1 oseba. Koordinator pomoči na domu za zunanje občine je upoštevan pod NDČ pri MOM (čeprav je stroškovno gledano zaposlen za polovičko za MOM, za drugo polovičko zaposlitve pa se stroškovno prerazporedi na 3 zunanje občine za katere zavod opravlja storitev javne službe).

Število **vseh zaposlenih** na dan 31.12.2020 po oblikah zaposlitve in po občinah:

Občina/ oblika zaposlitve	HOČE – SLIVNICA	MARIBOR	RAČE - FRAM	STARŠE	Projekt UIOD	SKUPAJ
<b>NEDOLOČEN ČAS</b>	5	70 (*od tega 9 za krajši delovni čas)	6	3	/	<b>84</b>
<b>DOLOČEN ČAS</b>	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela, drugi razlog za DČ	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/	<b>12</b>
	/ nadomeščanje	6 nadomeščanje	1 nadomeščanje	/ nadomeščanje	/	
	/ javna dela	1 javna dela	/ javna dela	/ javna dela	4 UIOD	
<b>SKUPAJ ZAPOSLENIH</b>	<b>5</b>	<b>77</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>96</b>

Število zaposlenih na delovnem mestu **socialni oskrbovalec II** na dan 31.12.2020 po oblikah zaposlitve in po občinah:

Občina/ oblika zaposlitve	HOČE – SLIVNICA	MARIBOR	RAČE - FRAM	STARŠE	SKUPAJ ZAPOSLENIH
NEDOLOČEN ČAS	5	58 (* od tega 9 za krajši delovni čas)	6	3	72
DOLOČEN ČAS	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	7
	/ nadomeščanje	6 nadomeščanje	1 nadomeščanje	/ nadomeščanje	
SKUPAJ ZAPOSLENIH	5	64	7	3	79

### Starostna struktura zaposlenih

**Povprečna starost** zaposlenih na dan 31.12.2020 je znašala **45 let** (v letu 2019 je bila povprečna starost zaposlenih 46 let).

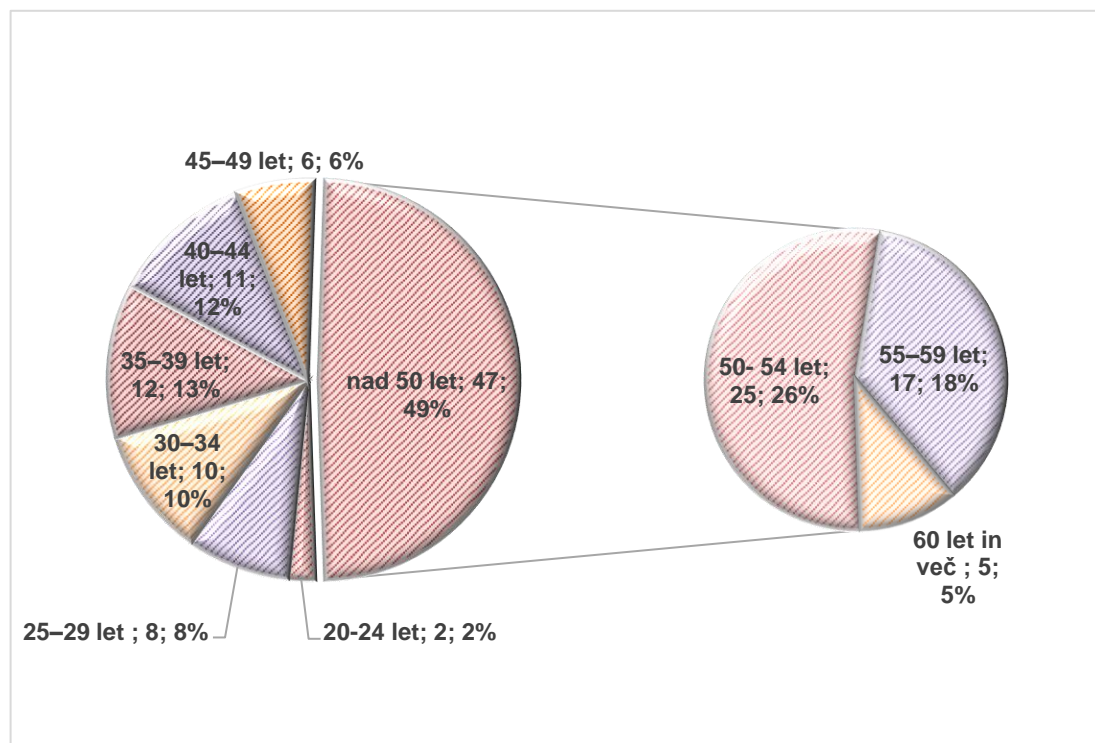
Kot podrobneje izhaja iz spodnje tabele je izmed zaposlenih najbolj zastopana starostna skupina od 50-55 let (28 zaposlenih), najmanj pa je zaposlenih iz starostne skupine 20-25 let (1 zaposleni).

V zavodu je bilo na dan 31.12.2020 zaposlenih skupno 22 delavcev starejših od 55 let, v kadrovski evidenci pa smo beležili **11 invalidsko kategoriziranih delavcev**.

Starostna struktura kadra v veliki meri pojasnjuje tudi statistične podatke. Dejstvo, da je bilo na dan 31.12.2020 v zavodu zaposlenih kar **47 javnih uslužbencev (to je 49 % vseh zaposlenih), ki so bili starejši od 50 let**, je pomembno tudi z vidika odmere letnega dopusta – pripadajočih dodatnih 5 dni, poleg tega se v tej starostni skupini pojavlja bistveno več absentizma bolniških odsotnosti, posledično pa je tudi več prilagajanja urnikov dela.

Starostna struktura zaposlenih na dan 31.12.2020

starostno obdobje	do 20 let	20-25	25-30	30-35	35-40	40-45	45-50	50- 55	55-60	60 in več	SKUPAJ
število zaposlenih	/	2	8	10	12	11	6	25	17	5	96



Slika 2: Starostna struktura zaposlenih na dan 31.12.2020

## Kadrovska problematika in analiza bolniških odsotnosti

Kadrovska struktura zaposlenih s slabo polovico kadra starejšega od 50 let in kar 11 invalidsko kategoriziranih delavcev predstavlja v zavodu velik izziv. Kot največja težava v izzivu so bolniške odsotnosti socialnih oskrbovalcev (staleži do 30 dni), saj izpada delavcev v tem času ne moremo nadomeščati, ker ni zagotovljenega nadomestnega vira financiranja. Tovrstna možnost namreč nastopi šele, ko bolniški stalež preide v odsotnost nad 30 dni. Delo bolniško odsotnih socialnih oskrbovalcev do 30 dni so tako primorani opravljati aktivni socialni oskrbovalci, ki so posledično bolj obremenjeni. Vse navedeno v organizaciji dela predstavlja izziv v povezavi z doseganjem normativa predpisanih učinkovitih ur neposrednega dela pri uporabnikih. Ker je to generalni problem, s katerim se soočamo izvajalci pomoči na domu, se v okviru področne sekcije kot tudi resornega ministrstva že odvijajo pogovori za nujne zakonodajne spremembe.

V letu 2020 smo beležili povečano fluktuacijo kadra, predvsem na delovnih mestih socialnih oskrbovalcev, kot tudi na delovnem mestu bolničar negovalec na projektu UIOD..

**Fluktuacija zaposlovanja** izražena v statističnih podatkih je bila v letu 2020 sledeča:

*skupno 40 novih zaposlitev in 31 prenehanj zaposlitev.* Med razlogi za prenehanje zaposlitve v letu 2020 podobno kot v letu 2019 prevladovala razloga upokojitve in podanih odpovedih s strani delavk, pretežno zaradi ponujenih možnosti za zaposlitev na boljše plačanih delovnih mestih.

Vsled prejeti odločbi ZPIZ o priznanju delovne invalidnosti smo imeli v letu 2020 imeli eno delavko na čakanju na delo doma (sicer zaposlena za polovični delovni čas). Začet je bil postopek odpoved delovnemu invalidu.

V zavodu je sicer dalj časa izrazito prisotna na eni strani *kadrovska podhranjenost*, ki izhaja že iz prejšnjih let. Predvsem izrazita je pri neposrednem izvajanju socialne oskrbe na domovih, kjer bi bilo nujno povečanje števila delavcev na delovnem mestu »socialnioskrbivalec na domu« za območje Mestne občine Maribor. Po drugi strani pa se srečujemo s *problematiko pomanjkanja ustreznega kadra na trgu dela*, ki nam velikokrat onemogoča aktualno zaposlovanje, ki bi sledilo izkazanim potrebam.

### Analiza bolniških odsotnosti glede na vrsto odsotnosti

Spodnja tabela prikazuje bolniške odsotnosti na ravni celotnega zavoda glede na vrsto bolniške odsotnosti.

Vrsta bolniške odsotnosti	Trajanje (v URAH)
Bolezni v breme delodajalca	11.670
Bolezni v breme ZZS <i>(t.j. odsotnost nad 30 delovnih dni)</i>	9.961
Nega, spremstvo družinskega člana	1.435
<b>SKUPAJ</b>	<b>23.066</b>

Analiza bolniških odsotnosti izkazuje, da je bilo kar 50,59% bolniških odsotnosti v breme delodajalca, za katere nimamo možnosti nadomeščanja odsotnih zaposlenih, kar posledično vpliva na zmanjšanje opravljenih učinkovitih ur. Refundacijo izplačanih nadomestil plače s strani ZZS in s tem možnost nadomeščanja odsotnih delavcev lahko uveljavljamo v primerih odsotnosti nad 30 delovnih dni, pri čemer je bilo v masi vseh bolniških odsotnosti takšnih 43,18% bolniških odsotnosti. Zgolj 6,23 % bolniških odsotnosti predstavljajo odsotnosti zaradi nege ali spremstva družinskega člana, ki se sicer prav tako refundirajo, vendar jih zaradi kratkotrajnosti ne nadomeščamo.

### Analiza bolniških odsotnosti po starostnih skupinah

Ob kadrovskem primanjkljaju (in nemožnosti nadomeščanja) je povečano število bolniških odsotnosti, tako dolgotrajnih kot kratkotrajnih do 30 dni, oteževalo nemoteno organizacijo dela in povečevalo obremenjenost prisotnega kadra, še posebej, ko je bil kader odsoten zaradi odredene karantene ali COVID-19 bolniške odsotnosti.

Prikaz bolniških odsotnosti na ravni celotnega zavoda (vsi zaposleni):

Bolniške odsotnosti na ravni celotnega zavoda (v urah)	Starost do 50 let	Starost nad 50 let	SKUPAJ
<b>Zaposleni</b>	<b>11.056</b>	<b>12.010</b>	<b>23.066</b>
od tega invalidsko kategorizirani zaposleni		4.406	4.406
od tega bodoče porodnice	3.984		3.984

Prikaz bolniških odsotnosti med zaposlenimi socialnimi oskrbovalci:

Bolniške odsotnosti – socialne oskrbovalce (v urah)	Starost do 50 let	Starost nad 50 let	SKUPAJ
<b>Zaposleni</b>	<b>10.676</b>	<b>11.362</b>	<b>22.038</b>
od tega invalidsko kategorizirani zaposleni		4.406	4.406
od tega bodoče porodnice	3.984		3.984

Delež bolniških odsotnosti socialnih oskrbovalcev v analizi celotnih bolniških odsotnosti na ravni zavoda predstavlja kar 95,54 %.

Analiza bolniških odsotnosti po starosti zaposlenih kaže, da je bilo v letu 2020 52,06 % bolniško odsotnih zaposlenih, ki so starejši od 50 let. Med starejšimi delavci je 36,68 % odsotnost invalidsko kategoriziranih zaposlenih.

47,93 bolniških odsotnosti pade na zaposlene mlajše od 50 let, od tega predstavlja delež bodočih porodic 36,03 %.

Primerjalno na leto 2019 se je povečal delež bolnih pri mlajših od 50 let za 8,03 %, kar odraža tudi povečanja odsotnosti zaradi nege in spremstva otrok. V primerjavi na leto 2019 je v letu 2020 skupno v urah odsotnosti za 8,4% več bolniških odsotnosti, na zaposlenega pa predstavlja delež povečanja 2,73%.

V primerjavi na leto 2019 je v letu 2020 v Mestni občini Maribor za 15,9 % več bolniških odsotnosti na zaposlenega, v občini Hoče Slivnica za 18,42 % manj bolniških odsotnosti, v občini Rače Fram za 37,25 % manj bolniških odsotnosti in v občini Starše za 29,83 % manj bolniških odsotnosti. *Podrobnejši podatki in analize so razvidni iz analitičnih tabel po posameznih občinah izvajanja storitve pomoči na domu.*

## Skrb za zaposlene

Skrbnost ravnanja je ena izmed najpomembnejših komponent delovanja socialnovarstvenega zavoda ob zavedanju, da je njegov osnovni element človek. Ker pa je vsak človek osebnost zase, je ključno odgovorno in načrtovano delo v smislu soustvarjanja delovnega okolja oziroma pogojev dela, ki pomenijo uresničevanje etičnih načel in doseganje soglasij med različnimi udeleženci procesa.

*Skrb za zaposlene je tudi eden izmed ključnih dejavnikov zmanjšanja absentizma na delovnem mestu.*

Glede na razmere razglašene epidemije v letu 2020 pa je bila skrb za zaposlene še posebej poudarjena, tako na področju skrbi za zagotavljanje varnih pogojev dela, kot tudi skrbi za duševno počutje zaposlenih. Podrobnejši opis uvedenih ukrepov za uspešno obvladovanje epidemioloških razmer in vitalnosti zaposlenih je razviden iz posebnega poglavja tega poročila o organizaciji dela v COVID-19 razmerah.

V letu 2019 uvedeno *pravilo ničelne stopnje do nasilja nad zaposlenimi*, je v letu 2020 in COVID-19 razmerah dobilo poseben pomen in nove razsežnosti. COVID-19 je v veliki meri povečal psihološka stanja ljudi, ki svoje nezadovoljstvo s stanjem v državi znašajo tudi na naše zaposlene. In prav v tem pogledu smo morali postaviti jasne meje dopustnega, da smo omogočili nemoten potek dela.

V skrbi za naše zaposlene skušamo organizirati na način, ki delavcem olajša usklajevanje poklicnega in zasebnega družinskega življenja. Uveden je bil drsni delovni čas zaposlenih, ki delo opravljajo na sedežu zavoda, medtem ko se pri neposrednih izvajalcih pomoči na domu trudimo, da urnike dela prilagajamo in usklajujemo z željami zaposlenih. Zavedamo se specifike dela socialnih oskrbovalcev, zato tudi vlagamo v izboljšave delovnih razmer.

V letu 2020 so bili navkljub določenim ukrepom naši delavci v večji meri podvrženi stresnim situacijam zaradi epidemije. Breme slednje namreč v veliki meri nosimo ravno delavci v socialnem varstvu.



## Sodelovanje z izbranim izvajalcem medicine dela

V letu 2020 smo na področju medicine dela sodelovali z Medicinsko alternativnim centrom Sanus Statera. Sodelovanje je bilo v letu 2020 usmerjeno v izvajanje predhodnih in obdobjnih zdravniških pregledov (izvedenih je bilo 34 predhodnih pregledov pred zaposlitvijo, 12 delavk pa je bilo napotenih na obdobjni zdravniški pregled), izvedenih je bilo nekaj kontrolnih pregledov delavk, sodelovali smo v postopku priprave DD-1 obrazcev za potrebe invalidskih komisij. Poseben poudarek sodelovanja je bil v letu 2020 namenjen tudi svetovalni funkciji izvajalca medicine dela v zvezi s preventivnim delovanjem in preprečevanjem okužb na delovnem mestu.

Kot vsako leto smo zaposlenim omogočili cepljenje proti sezonski gripi in hepatitisu B. Za cepljenje proti sezonski gripi se je odločilo 19 zaposlenih, za cepljenje proti hepatitisu B pa 2 zaposleni.

## Promocija zdravja na delovnem mestu

Zdravje in varnost zaposlenih sta ključnega pomena za uspešno doseganje zastavljenih ciljev in temelj, na katerem gradimo medsebojne delovne odnose. Kljub razmeram smo v letu 2020 nadaljevali z aktivnostjo »*minute za zdravje na delovnem mestu*« (sprostitvene vaje med delom, dihalne vaje, delavnice premagovanja stresa, razgibavanje, ipd.), ki smo jih glede na omejitve izvajali preko video-vsebin. Na interni oglasni deski in našem FB profilu smo objavljali zdrave recepte. V začetku leta 2020 smo za zaposlene izvedli nekaj delavnic joge in razmigavanja na delovnem mestu.

Večji del načrtovanih aktivnosti (teambuilding, plavanje, pohod, skupinska rekreacija) zaradi veljavnih vladnih ukrepov nismo realizirali.

## Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih

Cilj zavoda je med drugim tudi skrb za ustrezno usposobljenost in nadgradnjo znanja zaposlenih.

Storitev pomoči na domu je strokovno voden proces nujenja oskrbe na domu v skrbi za zagotavljanje socialne varnosti in socialne vključenosti posameznikov oz. družbe. Ustrezna usposobljenost, znanja in veščine socialnih oskrbovalcev in koordinatoric pa so pomembni

elementi kakovosti izvajanja storitev in programov. Prav tako je pomembna usposobljenost in nadgradnja znanja podpornega kadra.

Socialne oskrbovalce in koordinatorice morajo imeti dostop do vseživljenjskega učenja vključno z učenjem oz. nadgradnjo geriatričnih in gerontoloških znanj in spretnosti. Biti morajo deležne podpore za spoprijemanje s težkimi razmerami in težavnim vedenjem.

Delodajalec je v letu 2020 zaposlene napotil na posamezna strokovna izobraževanja s področja dela, ki ga opravljajo, na strokovne konference ter na vsebinsko specializirana izobraževanja. Poudarek izobraževanj je bil na preprečevanju okužb s COVID-19, pravilnem rokovanju z varovalno in zaščitno opremo ter drugih vsebinah, povezanih s COVID-19 situacijami in epidemijo.

Plan izobraževanj je bil zaradi COVID-19 ustrezno spremenjen, določene načrtovane izobraževalne aktivnosti so bile prestavljene.

V skladu z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu je bilo izvedeno tudi *usposabljanje iz varstva pred požarom in varnosti pri delu*. Usposabljanje in preverjanje usposobljenosti iz navedenih področij (predhodno usposabljanje pred zaposlitvijo in redna obnovitev in preverjanje znanja že zaposlenih) je v letu opravljalo skupno 38 zaposlenih. Prav tako je bil *izveden redni pregled/servis gasilnikov*.

Seznam izobraževanj, ki so se jih udeležili naši zaposleni:

Naslov izobraževanja	Izvajalec-predavatelj	Datum	Udeležba – število udeleženih (in delovno mesto)
Kako pravilno izvesti transfer uporabnika	Petra Zavasnik Tanja Gajser	5.2.2020	27- socialne oskrbovalce
Zelišča in njihova uporabnost	Borut Cerkenič	12.2.2020	32-socialne oskrbovalce
Last Aid – zadnja pomoč	Nada Kunstek, Nevenka Krčevski Svarč	19.2.2020	20-socialne oskrbovalce

Pravilna uporaba zaščitnih sredstev	Metka Miško	26.2.2020	33-socialne oskrbovalce
Računovodski vidik obračuna plač in nadomestil po interventnem zakonu s praktičnimi primeri za javni sektor (e-izobraževanje)	Majda Gominšek	24.4.2020	1-računovodkinja
Varovanje osebnih podatkov (e-izobraževanje)	Benjamin Lesjak	21.5.2021	10 -4 koordinatorice pomoči na domu, strokovna sodelavka v programih, računovodkinja, direktorica, vodja pravne in finančne službe, finančno računovodska delavka, strokovna sodelavka za splošne zadeve
Supervizija	Roberta Noemi	21.5.2020	8-socialne oskrbovalce
Epidemija Covid 19: Varnost in zdravje pri delu po vrnitvi na delu - vloga specialista medicinskih del (e-izobraževanje)	dr. Andrea Margan	28.5.2020	1-vodja pravne in finančne službe
Komunikacija: Kako opolnomočiti zaposlene v težki situaciji (e-izobraževanje)	Julija Peklar	4.6.2020	1-direktorica
Komunikacija, transfer, varstvo osebnih podatkov na delovnem mestu	mag. Barbara Žgajner, Darja Ljubimski, Karin Valentan, Jože Vrbančič	17.6.2020	13- 5 družabnic, 2 strokovni delavki na projektu UIOD, 3 koordinatorice pomoči na domu, strokovna delavka v programih, 2 študentki na praksi
Supervizija	Roberta Noemi	18.6.2020	7-socialne oskrbovalce
Predstavitev aktivnosti v projektu POLET	Julija Peklar	22.6.2020	2- direktorica, vodja pravne in finančne službe
Ustvarimo uspešno medgeneracijsko sodelovanje na delovnih mestih (e-izobraževanje)	Julija Peklar	2.7.2020	2-direktorica, vodja pravne in finančne službe
Uspešen tim dobro komunicira	Marko Kostelec	7.7.2020	1-strokovna sodelavka v programih
Delo na področju izvajanja storitve pomoči na domu	Aleš Kenda, Mateja Nagode, Carmen Rajer, Tatjana Arnšek	8.7.2020	1-vodja pravne in finančne službe

Osvežitveni program za izvajanje socialne oskrbe na domu	Petra Perko, Marija Glavica, Petra Zavasnik, Nina Gregorc, Tanja Hojnik, Carmen Rajer	11.7.2020	20- 14 socialnih oskrbovalcev, 4 koordinatorice pomoči na domu, strokovna sodelavka v programih, del.ter. v programu CrossCare
Izobraževanje o programu Oskrba	Nina Gregorc	22.7.2020	50-socialne oskrbovalce
Integrirana socialni oskrba - praktična delavnica	mag. Barbara Žgajner, Darja Ljubimski, Jože Vrbančič, Petra Zavasnik	12.8.2020	9- socialne oskrbovalce
Integrirana socialni oskrba - praktična delavnica	mag. Barbara Žgajner, Darja Ljubimski, Jože Vrbančič, Petra Zavasnik	19.8.2020	10-socialne oskrbovalce
Za prijaznejšo medgeneracijsko skupnost - kako demografske izzive podeželja in mest spremeniti v priložnost	Prizma	2.9.2020	1-direktorica
Za vse - družba brez diskriminacije	Združenje izvajalcev zaposliltvene rehabilitacije v RS	3.9.2020	1-strokovna sodelavka za kadrovske in finančne zadeve
Pravilna uporaba zaščitnih sredstev	Jože Vrbančič	23.9.2020	43-socialne oskrbovalce
Supervizija	Robertna Noemi	24.9.2020	9-socialne oskrbovalce
Alzheimerjeva bolezen- stanje in izzivi na področju Alzheimerjeve bolezni v Sloveniji skozi prizmo problematike SARS-CoV-2/COVID-19 (videokonferenca)	NIJZ, Spominčica Alzheimer Slovenija, ZAZU	28.9.2020	1-koordinatorica pomoči na domu
Preprečevanje in obvladovanje okužb z virusom SARS-CoV-2/COVID-19 z uporabo varovalne opreme v domačem okolju	Gabrijela Valenčič, Andreja Krajnc	14.10.2020	1-koordinatorica pomoči na domu
Otvoritev projekta D-Care Labs (videokonferenca)	Interreg - D - Care Labs	20.10.2020	2-direktorica, vodja pravne in finančne službe

Strokovna konferenca: "Novi izzivi absentizma v času negotove prihodnosti." (videokonferenca)	Projekt POLET	22.10.2020	1-vodnja pravne in finančne službe
Preprečevanje in obvladovanje okužb z virusom SARS-CoV-2/COVID-19 z uporabo varovalne opreme v domačem okolju	MDDSZ	22.10.2020	1-koordinatorica pomoči na domu
Interaktivna online delavnica	Nina Dečman	5.11.2020	7- direktorica, vodja projekta UIOD, koordinatorica projekta UIOD, 4 strokovne delavke na terenu v projektu UIOD
Predstavitve evropskega projekta INDEED (demenca)	prof.dr. Zvezdan Pirtošek	20.11.2020	2- koordinatorica pomoči na domu, del.terapevtka
SPOT Posavje- Ukrepi iz PKP-jev iz računovodskega vidika	GZS	16.12.2020	1-vodja pravne in finančne službe

### Administrativna razbremenitev zaposlenih

V letu 2020 smo nadaljevali z informatizacijo in reorganizacijo delovnih procesov, saj želimo na dolgi rok prispevati k administrativni razbremenitvi zaposlenih.

V luči razbremenitve zaposlenih in večje transparentnosti smo nadgradili sistem elektronskega beleženja delovnega časa, začeli smo s prehodom na elektronsko beleženje delovnega časa tudi za zaposlene po dodatnih projektih in programih.

Da smo v koraku s časom, smo v mesecu oktobru 2020 začeli z aktivnostmi postopnega uvajanja e-računov za naše uporabnike oz. plačnike storitev. Storitve e-računov ponujamo kot opcijo.

Vodenje evidenc javne službe pomoči na domu (in deloma spremljevalnih programov in projektov) smo v letu 2020 v celoti prestavili v virtualno okolje preko aplikacije Oskrba, kar omogoča boljši pregled nad organizacijo dela in omogoča hitrejšo statistično obdelavo podatkov in s tem sprotni pregled nad doseganjem zastavljenih ciljev.

V okviru aplikacije Oskrba se je z namenom aktualne in celovite predaje potrebnih informacij za delo na terenu med strokovno službo in socialnimi oskrbovalci v letu 2020 aktivirala rubrika Organizacija dela in Opažanje na terenu. S tem smo omogočili ažuren in takojšen pretok potrebnih informacij med vsemi vključenimi deležniki pomoči na domu.

---

## Javna služba - pomoč na domu

---

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

Socialni oskrba na domu je **strokovno voden proces** in **organizirana oblika praktične pomoči**, pri kateri sodelujejo vodja, koordinator, socialni oskrbovalec, upravičenec, svojec upravičenca, ali kontaktna oseba. V proces se vključujejo tudi javni delavci in prostovoljci. Kakovostno izvajanje storitev in programov uresničujemo s spoštovanjem temeljnega cilja našega strokovnega dela, to je usmerjenost k uporabniku ob upoštevanju njegove celovitosti, individualnosti, avtonomije, pravice do samoodločanja in ob spoštovanju dostojanstva.

Izvajanje storitve se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika.

Zavod svojo osnovno dejavnost opravlja za potrebe ustanoviteljice – **Mestne občine Maribor** ter za potrebe primestnih občin:

- **Občino Hoče –Slivnica,**
- **Občino Rače – Fram,**
- **Občino Starše.**

Služba pomoči na domu je v vseh omenjenih občinah organizirana 7 dni v tednu (vključuje tudi dežurstvo). Izvajajo jo strokovno usposobljene socialne oskrbovalce v skladu z etičnimi načeli izvajalcev storitev v socialnem varstvu.

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

## Vsebinski povzetek izvajanja javne službe

V letu 2020 na ravni celotnega zavoda beležimo skupno **839 uporabnikov javne službe pomoči na domu**, pri čemer je bilo na dan 31.12.2020 aktivnih 540 uporabnikov. **Povprečno** smo v letu 2020 oskrbovali **557 uporabnikov mesečno**. Izvajanje pomoči na domu je dinamičen proces. Rutinskega dela po določenem vzorcu pretežno ni, saj se storitev pomoči na domu prilagaja potrebam posameznikov in njihovim željam, v okviru veljavne zakonodaje (Katalog opravil storitve pomoči na domu). In ker je individualni pristop k izvajanju pomoči na domu glavno vodilo storitve, smo se ob že opisanih situacijah zaradi COVID-19 v letu 2020 srečevali tudi z naslednjimi izzivi:

- **Čakalne vrste** - Skladno s ciljem obvladovanja čakalnih seznamov in zagotavljanja enakopravne dostopnosti do storitve, sprotno in obdobjno (mesečno, polletno in letno) spremljamo dolžino čakalnih dob in evidentiranih potreb – upoštevajoč aktivno politiko zmanjševanja čakalnih vrst smo v letu 2020 dosegli, da so se le-te zmanjšale na minimum glede na obstoječo kadrovske zasedbo. Uporabniki tako po rednih seznamih na vrsto za vključitev pridejo že po okvirno 2-3 tednih.
- Raznovrstne **specifike pri posameznih uporabnikih**, ki terjajo skupinsko obravnavo več javnih služb.
- **Osamljenost** - med uporabniki je **vedno večja potreba po pogovorih**.
- Občutno se je povečala potreba po **izvajanju svetovanj svojcem vključenih uporabnikov v program pomoči na domu**. Tako koordinatorji pomoči na domu kot strokovne službe opažamo povečanje potrebe pri svojcih, da v celoti predajo skrb za svoje ostarele člane izvajalcem pomoči na domu, pri tem so pogoste nerealne zahteve in pričakovanja po interventni pomoči ali celo 24 urnem »varstvu«.
- S strani različnih institucij prejemamo vedno več napotitev za pomoč na domu za pripadnike marginalnih skupin, kot so na primer zasvojenici z alkoholom ter osebe, ki so popolnoma nezmožne bivanja v domačem okolju in večinoma potrebujejo 24-urno oskrbo. Vsega tega storitev pomoči na domu vsebinsko glede na predpisane normative in storitve ne more zagotavljati.
- Vse več je primerov **pomanjkanja osnovnih sredstev za opravljanje nege**, ki jih morajo zagotavljati uporabniki sami. Poleg tega se na terenu srečujemo s situacijami neurejenih bivalnih pogojev in prisotnostjo glodalcev v bivalnih prostorih uporabnikov, kar onemogoča izvajanje storitev pomoči na domu. V takšnih primerih pozivamo svojce na ureditev bivalnih razmer oziroma zagotovimo medinstitucionalno pomoč v primeru, ko uporabniki svojcev nimajo.
- **Fluktuacija uporabnikov** - v zadnjem času opažamo vedno večjo fluktuacijo uporabnikov, za katere po vključitvi v program pomoči na domu izvedemo storitev

zgolj nekajkrat (kratkotrajne vključitve) ali do realizacije niti ne pride (pomoči ne potrebujejo zaradi odhoda v bolnico, v dom starostnikov ipd.). K večji fluktuaciji pripomore dejstvo, da smo v letu 2020 beležili veliko število vključitev uporabnikov v zelo slabem zdravstvenem stanju, ki so v kratkem po vključitvi umrli (posledično smo beležili tudi večji delež zaključenih storitev zaradi smrti uporabnika). Razloge za nerealizacijo izvedbe storitve kljub podpisanem dogovoru za izvajanje pomoči na domu pa je iskati v dejstvu, da se uporabniki zadovoljijo s storitvami, ki so jih deležni v okviru projekta UIOD, ki so za njih brezplačne.

- Vedno več je **uporabnikov**, pri katerih so prisotne raznovrstne **okužbe in bakterijska vnetja**, na katere nismo pravočasno opozorjeni. V zavodu ravno zaradi pomanjkanja informacij s strani uporabnikov oz. svojcev dajemo izjemen poudarek uporabi zaščitnih sredstev. Slednje je bil še toliko večji izziv zaradi **okužb s COVID-19**.
- **Bolniške odsotnosti socialnih oskrbovalcev** – izpad večjega odstotka kadra, upoštevajoč polne urnike delavk na terenu, predstavlja z vidika koordinacije dela in pokrivanja potreb uporabnikov velik izziv. Pri tem strmimo, da so kljub odsotnostim uporabniki deležni strokovne oskrbe in pomoči v največjem možnem obsegu.
- Pri izvajanju storitve, upoštevajoč naravo dela z ljudmi in vedno večje zahteve in potrebe uporabnikov ter izredno COVID situacijo, opažamo več stresnih situacij za neposredne izvajalce pomoči na domu, večkrat pa prihaja tudi do situacij, ki lahko vodijo v **izgorelost na delovnem mestu**. Zavedamo se, da so neposredni izvajalci pomoči na domu naš zelo dragocen stik z uporabniki in srce našega zavoda; posebno pozornost namenjamo tudi njim z ohranjanjem stalnih stikov, usmerjanjem, nudenjem podpore in pomočjo v kriznih situacijah. V zavodu gradimo na pozitivni motivaciji za strokovno in kvalitetno opravljeno delo. Z zaposlenimi imamo redne tedenske sestanke in intervizije, s čimer zagotavljamo medsebojno sodelovanje neposrednega dela z uporabniki na terenu in koordinacijo urnikov v pisarni. Intervizijo izvajamo po metodi reševanja problema. V intervizijskih srečanjih sodelujejo socialne oskrbovalce in koordinatorica skupine.

V nadaljevanju primerjalno po občinah, za katere opravljamo javno službo pomoči na domu, predstavljamo še statistično poročilo, iz katerega so razvidni podatki o opravljanju javne službe v obdobju 1.1.2020 - 31.12.2020, razen podatka za število upravičencev uvrščenih na čakalni seznam, kjer pa je podatek podan na dan **31.12.2020**.



<b>Podatki za obdobje leta 2020</b>	Mestna občina Maribor	Občina Hoče-Slivnica	Občina Rače-Farm	Občina Starše	Skupaj
Št. vključenih uporabnikov v obdobju	678	68	61	33	840
Število upravičencev na čakalnem seznamu – <b>podatek na dan 31.12.2020</b>	54	/	1	/	55
Skupno št. opravljenih učinkovitih ur pomoči na domu v obdobju	53.224,82	5.826,81	7.290,71	3.478,93	69.821,27 *
Št. opravljenih učinkovitih ur ob sobotah, nedeljah in praznikih v obdobju	3.329,96	480,88	719,09	267,71	4.797,64
Št. obiskov izvajanja storitev pomoči na domu v obdobju	69.603	8.215	10.809	4.033	92.660

\* V obravnavanem obdobju izkazujemo nižjo realizacijo učinkovitih ur izvedene javne službe pomoči na domu. Razlog za slednje je epidemija Covid-19 in sledeči omejitveni ukrepi na ravni države. V obdobju epidemije je bil v luči zaščitnih ukrepov in preprečevanja posledic epidemije obseg storitev omejen in zmanjšan na najnujnejše življenjsko pomembne storitve za uporabnike. V času razglašene epidemije pa smo beležili tudi izjemno visok deležčasne odpovedi storitev iz razloga strahu uporabnikov pred širitvijo bolezni in prevzemanja njihove oskrbe s strani svojcev.

### Seznam evidentiranih potreb

Zaradi povečanih potreb po storitvah pomoči na domu smo v letu 2020 pristopili k oblikovanju rešitev za hitrejše vključevanje uporabnikov. V ta namen smo pripravili program "zmanjševanja čakalnih vrst", ki je vključuje sledeče korake:

- prva obravnava prošenj - ob sprejemu so vse prošnje (na tedenski ravni) preključene
- preveri se dejansko stanje ter upravičenost do storitve pomoči na domu;

- evidentiranje prošnje, ki so že šle skozi postopek prve obravnave, se nadalje redno preverja (1x tedensko) glede na aktualnost, razmere pri upravičencih (npr. čakanje na vrnitev z zdravljenja, ipd.) in možnost pričetka postopka vključitve;
- posamezne prošnje ostajajo v čakanju zaradi prilagoditve uporabnikovega bivalnega okolja za izvajanje pomoči na domu – npr. ureditve bivalnih pogojev in ustreznih medicinskih pripomočkov, za katere so zadolženi uporabniki in njihovi svojci,
- pri določenih upravičencih ostaja prošnja na čakanju zaradi njihove izrecne želje po natančno časovno opredeljenem terminu izvajanja storitev, ki pa ga z vidika naše organizacije dela trenutno ne moremo zagotoviti.

Na ta način smo bistveno skrajšali čas od podaje vloge/prošnje do realizacije vključitve, tako da je ob koncu leta 2020 znašal povprečen čas od podaje prošnje do vključitve okvirno 2-3 tedne, vse podrobnosti in termini vključitve pa so bili usklajeni in dogovorjeni z upravičenci in njihovimi svojci.

V letu 2020 se je v storitev pomoč na domu *na novo vključilo skupno 324 oseb*, od tega je bilo novih vključitev v Mestni občini Maribor 272, v občini Hoče Slivnica 23, v občini Rače Fram 19, in v občine Starše 110 oseb.

Podrobnejša analiza vključevanja po obdobjih izhaja iz spodnjih tabel:

Mestna občina Maribor		
januar- april 2020	maj – avgust 2020	september – december 2020
51	74	92

Občina Hoče Slivnica		
januar- april 2020	maj – avgust 2020	september – december 2020
11	4	8

Občina Rače Fram		
januar- april 2020	maj – avgust 2020	september – december 2020
4	8	7

Občina Starše		
januar- april 2020	maj – avgust 2020	september – december 2020
1	5	4

Ugotavljamo, da je med novimi uporabniki vedno več potreb po negi/osebni higieni - uporabniki so po odpustu iz bolnišničnega zdravljenja fizično oslabiljeni, dejansko stanje pa je vidno šele v domačem okolju. Slednje kažejo podatki analize - obseg potrebnih storitev po uporabnikovem okrevanju v domačem okolju v primerjavi s prvotnim obsegom ob vključitvi v sistem pomoči na domu se zmanjša.

Pri novih vključitvah oziroma naravi dela pomoči na domu se v zadnjem času opaža izjemno velika fluktuacija uporabnikov, zaradi česar se v statistiki povečuje število kratkotrajnih vključitev. Ob tem pa opazamo, da je bilo v letu 2020 zaznati porast števila vključitev, kjer si svojci ali upravičenci do storitve premislijo in storitev odpovedo že na prvem obisku s strani strokovne službe (zaradi njihovih drugačnih pričakovanj).

V porastu je število prošenj po vključitvi v storitve, ki so posredovane s strani institucij. V letu 2020 smo od skupno **579 novo evidentiranih vlog** za pomoč na domu **v Mestni občini Maribor** kar 91 prošenj prejeli s strani UKC Maribor (slednje predstavlja 15,7 % vseh prejetih vlog za to območje), 28 vlog nam je v imenu upravičencev posredoval CSD Maribor (4,8%), 4 vloge so posredovali Kralji ulice, 2 vlogi smo prejeli posredovani s strani Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca Maribor. S strani omenjenih socialnih služb prejemamo pretežno prošnje za nujne vključitve. Pri tem zaznavamo, da je realna slika, ki jo ocenimo na sami vključitvi ob prvem obisku bistveno drugačna od predstavljene; dejansko zdravstveno stanje uporabnika in posledično potreba po pomoči na domu se precej razlikujeta.

V občini Hoče Slivnica smo v letu 2020 beležili skupno 39 novih vlog, v občini Rače Fram 44 novih vlog in v občini Starše 18 novo evidentiranih vlog.

## Storitve pomoči na domu po vsebinskih sklopih

**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;

**Gospodinjstva 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.

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

## Cena storitve pomoč na domu

V prvi polovici leta 2020 se je za obračun storitev javne službe pomoči na domu do 31.5.2020 uporabljala cena, ki je bila po občinah sprejeta v letu 2019, od 1.6.2020 dalje pa je v veljavi nova, s strani občinskih svetov občin Hoče Slivnica, Rače Fram in Starše ter mestnega sveta Mestne občine Maribor potrjena cena storitve pomoči na domu za leto 2020.

Cena socialno varstvene storitve pomoči je 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.

V letu 2020 so se aktivnosti za sprejemanje nove cene storitve pomoči na domu pričele že v mesecu januarju 2020, ko je bilo izvedeno usklajevanje cen javne službe pomoč družini na domu. Na sestanku med zavodom in župani vseh občin, za katere zavod opravlja javno službo, je bilo dogovorjeno, da se v zasledovanju izkazane prednosti enotnega modela v letu 2020 za potrditev pripravi obravnavani model enotne ekonomske cene. Prednosti enotnega modela obračuna cene storitve so izkazane predvsem z vidika optimalnejše organizacije dela in s tem hitrejši odzivnosti vključevanja glede na izkazane potrebe uporabnikov. Je pa cena storitve v primerjavi s prejšnjim letom višja predvsem zaradi višje minimalne plače in zakonskih sprememb pri načinu obračuna minimalne plače zaposlenih socialnih oskrbovalcev, kot tudi rasti drugih elementov cen socialnovarstvenih storitev v letu 2020 (rast povprečne plače na zaposlenega 2,4 %, rast drugih stroškov dela 2,5 %, rast premije kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja 3,5 %, rast stroškov materiala in storitev 1,8 %).

Predlog nove cene je bil sprejet na Svetu zavoda v mesecu februarju 2020. Sam postopek sprejemanja/potrjevanja nove ekonomske cene za leto 2020 je bil na ravni občin, v katerih izvajamo javno službo pomoči na domu zaradi objektivnega razloga razglašene epidemije in posledično omejitvenih ukrepov izveden šele v mesecu maju 2020 in veljavnost nove cene potrjena od 1.6.2020 dalje.

**Veljavne cene storitve ter subvencija občine po posameznih občinah do 31.5.2020:**

<b>Mestna občina Maribor</b>				Veljavnost cene od 18.11.2019
	Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	<b>Cena za uporabnika</b>
<b>Delavnik</b>	21,19	15,88	-	<b>5,31</b>
<b>Nedelja</b>	26,83	19,39	-	<b>7,44</b>
<b>Praznik</b>	28,42	20,45	-	<b>7,97</b>

<b>Občina Rače- Fram</b>				Veljavnost cene od 01.06.2019
	Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	<b>Cena za uporabnika</b>
<b>Delavnik</b>	18,52	13,99	-	<b>4,53</b>
<b>Nedelja</b>	23,57	17,22	-	<b>6,35</b>
<b>Praznik</b>	25,07	18,27	-	<b>6,80</b>

<b>Občina Hoče - Slivnica</b>				Veljavnost cene od 09.05.2019
	Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	<b>Cena za uporabnika</b>
<b>Delavnik</b>	17,88	13,35	-	<b>4,53</b>
<b>Nedelja</b>	23,17	16,82	-	<b>6,35</b>
<b>Praznik</b>	24,83	18,03	-	<b>6,80</b>

<b>Občina Starše</b>				Veljavnost cene od 01.06.2019
	Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	<b>Cena za uporabnika</b>
<b>Delavnik</b>	18,83	14,30	-	<b>4,53</b>
<b>Nedelja</b>	23,92	17,57	-	<b>6,35</b>
<b>Praznik</b>	25,50	18,70	-	<b>6,80</b>

**Veljavna cena storitve od 1.6.2020 dalje (sistem enotne ekonomske cene):**

	Cena storitve PND			Veljavnost cene od 1.6.2020
	Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika
<b>Delavnik</b>	21,48	16,17	-	<b>5,31</b>
<b>Nedelja</b>	27,06	19,62	-	<b>7,44</b>
<b>Praznik</b>	28,78	20,81	-	<b>7,97</b>

**Plačilo storitve**

Svet zavoda je marca 2019 sprejel novo ekonomsko ceno storitev pomoči na domu. Slednja je, kar je izkazano v finančnem poročilo, posledica višjih stroškov dela tudi zaradi sprejetih dogovorov med sindikati in vlado konec leta 2018.

Po potrditvi ekonomske cene na občinskih svetih občin Hoče-Slivnica, Rače-Fram in Starše, kjer je cena za uporabnika ostala nespremenjena, je največ dilem in razhajanj mnenj sprožilo vprašanje dviga cen storitve pomoči na domu za uporabnike v MOM. Obravnavo predloga nove ekonomske cene so mestni svetniki Mestne občine Maribor preložili na jesenski čas, ko pa je bila na seji Mestnega sveta MOM potrjena ekonomska cena in določen prispevek za uporabnika, ki je tudi za MOM ostal nespremenjen v primerjavi z letom poprej.

**Oprostitev plačil**

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu so upravičenci socialnovarstvene storitve pomoči na domu dolžni plačati prispevek, opredeljen v prejšnji tabeli. Kolikor je njihovo premoženjsko stanje šibkejše in jim dohodki ne zadoščajo za kritje življenjskih potreb in zagotovitev pogojev za dostojno življenje, lahko upravičenci **pri pristojnem centru za socialno delo** (kjer ima upravičenec prijavljeno stalno prebivališče) vložijo **zahtevo za oprostitev plačila socialno varstvene storitve. O zahtevi odloča Center za socialno delo na podlagi njihovih materialnih stanj in plačilne sposobnosti. Center za socialno delo izda odločbo v kateri**

**določi višino oprostitve in prispevek** k plačilu socialno varstvene storitve. Če prispevek upravičenca in zavezanca oziroma zavezancev ne zadostuje za pokritje plačila storitve, **razliko** med vrednostjo storitve in prispevki upravičenca in zavezancev **doplača občina** glede na v zakonu navedene pogoje.

Iz spodnje razpredelnice je razvidno število uporabnikov po občinah, ki so v letu 2020 prispevek uporabnika na uro storitve plačevali na podlagi izstavljenega računa v celoti, koliko je bilo uporabnikov, ki so bili z odločbo Centra za socialno delo deloma oproščeni plačila storitve in koliko je bilo uporabnikov po občinah, ki so bili na podlagi odmerne odločbe Centra za socialno delo v celoti oproščeni plačila storitve pomoči na domu in je posledično izvedene ure storitve za te uporabnike poril drugi zavezanec za plačil (svojci, oziroma ko le teh uporabniki nimajo, je zavezanec za plačilo občina).

Podatki za obdobje leta 2020	Mestna občina Maribor	Občina Hoče-Slivnica	Občina Rače-Farm	Občina Starše	Skupaj
<b>SKUPAJ</b>	678	68	61	33	<b>840</b>
Plačila uporabnikov v obdobju:					
– polni prispevek uporabnika	619	67	60	32	<b>778</b>
– delana oprostitvev	23	0	0	0	<b>23</b>
– polna oprostitvev plačila storitve	36	1	1	1	<b>39</b>

## Strokovno delo na področju izvajanja javne službe

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

*Koordinatorice pomoči na domu so v letu 2020 opravile skupno 442 obiskov na domu uporabnikov.*

Da dosegamo zastavljene cilje kvaliteta dela z uporabniki, dajemo velik poudarek naslednjim nalogam:

- ustrezno posredovanje informacij upravičencem o možnostih vključevanja, spremljanje upravičencev z občasnimi preverjanji njihovih potreb po vključitvi in hitrejši vključevanje novih uporabnikov, ki nujno potrebujejo socialno oskrbo in brez tuje pomoči ne bi mogli ostati v svojem domačem okolju,
- ustrezno odziven čas pri reševanju vlog upravičencev in optimalno vključevanje novih uporabnikov, glede na ugotovljene potrebe, upoštevajoč organizacijske in kadrovske zmožnosti zavoda,
- strokovna in kvalitetna izvedba postopka priprave uporabnika in njegovega ožjega življenjskega okolja na vključitev v izvajanje storitve, vključno z izdelavo osebnega načrta pomoči na domu,
- določanje prioritete vključevanja v javno službo,
- strokovno izvajanje socialne oskrbe in spremljanje ter odzivanje na spreminjajoče potrebe uporabnikov,
- ustrezno načrtovanje neposrednega izvajanja in povečanje učinkovitosti,
- sledenje potrebam uporabnikov in prilagajanje osebnega načrta izvajanja socialne oskrbe v primeru spremenjenih potreb,
- ohranjanje ustrezne delovne klime med sodelavci in krepitev sodelovalnih odnosov,
- kvalitetno vodenje socialnih oskrbovalcev in ostalih vključenih v različne programske oblike dela s poudarkom na multidisciplinarni obravnavi uporabnika,
- krepitev zaupanja uporabnikov do različnih izvajalcev 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 oskrbovalce zaradi bolezni ali koriščenja dopusta,
- vzpostavljanje odprte komunikacije z uporabniki in dogovarjanje primerne načina in termina izvajanja socialne oskrbe v primeru odsotnosti rednih oskrbovalcev;
- vzpostavljanje odprte komunikacije s svojci uporabnikov in vključevanje svojcev pri načrtovanju izvajanja socialne oskrbe na domu,
- skrb za izvajanje socialne oskrbe uporabnikom v dogovorjenem časovnem okviru in skladno dogovorjenim vsebinam pomoči,
- vzpostavljanje sodelovalnih odnosov v skupini socialnih oskrbovalcev, ki temeljijo na spoštovanju, medsebojni podpori in sprejemanju drugačnosti,
- podpora socialnim oskrbovalcem pri soočanju s posebnimi situacijami tekom izvajanja socialne oskrbe ter pomoč pri reševanju konfliktnih situacij,



- prilagajanje urnikov izvajalcev 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 oskrbovalcev 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.

## Analiza izvajanja javne službe

### Pomoč na domu na ravni celotnega zavoda

Na ravni celotnega zavoda smo plane števila vključenih uporabnikov v storitev javne službe pomoči na domu v celoti izpolnili in celo presegli. Kot kažejo statistični podatki, se je število vseh uporabnikov v primerjavi z lanskim letom povečalo za 13,69 %, medtem ko smo zastavljen plan vključenih uporabnikov v letu 2020 presegli za 10,10 %.

Glede na razglašeno epidemijo COVID-19 in omejitev izvajanja javne službe na zgolj najnujnejše storitve, kot državni ukrep zaježitve širjenja nalezljive bolezni COVID-19 je bilo že v prvem valu pričakovati, da ob zaključku leta ni realno pričakovati preseganja zastavljenih planov. Kot najpomembnejši pokazatelj obsega opravljanja javne službe je nedvomno število opravljenih učinkovitih ur. Le teh smo v primerjavi z lanskim letom opravili zgolj za 1,22 % manj, medtem, ko nam je do celotne realizacije planiranih ur manjkalo še 12,40 %. Največji manko je ob pregledu mesečnih evidenc nastal v mesecih marec-maj 2020 (prvi val epidemije). Glede na uvodoma pojasnjene okoliščine, ocenjujemo, da smo leto zaključili z izjemno visokimi kazalniki dela. Po drugi strani pa se je zaradi krajšanja obiskov število le teh v letu 2020 primerjalno na leto poprej povečalo za kar 6,93 %.

ANALIZA REALIZACIJE JAVNE SLUŽBE NA RAVNI CELOTNEGA ZAVODA (vse 4 občine)	realizacija 2019	realizacija 2020	INDEKS	Plan 2020	INDEKS
			realizacija 2020 / realizacija 2019		realizacija 2020 / plan 2020
Število vseh uporabnikov	738	<b>839</b>	113,69 %	762	110,10 %
Povprečno mesečno število uporabnikov	522	<b>557</b>	106,70 %		
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	70.610,16	<b>69.821,27</b>	98,88 %	88.830	78,60 %
Število obiskov pri uporabnikih	86.653	<b>92.660</b>	106,93 %		

Na celotni ravni Zavoda opazamo, da se je v letu 2020 v vseh občinah povečalo povpraševanje po storitvah iz sklopa pomoč pri temeljnih dnevni opravilih (predvsem menjava plen, pomoč pri tuširanju/kopanju in pomoč pri hranjenju). Pomoč pri tovrstnih opravilih je temelj storitve pomoč na domu kot tudi temelj kvalitetnega in dostojanstvenega življenja naših uporabnikov v domačem okolju.

Na naš Zavod se v veliki večini obračajo upravičenci ali njihovi svojci, ki storitve na domu potrebujejo takoj.

Opažamo, da je eden izmed razlogov za povečano fluktuacijo uporabnikov izboljšanje zdravstvenega stanja uporabnikov. Le ti si v domačem okolju in z našo pomočjo zelo hitro opomorejo in zato pomoči na domu po določenem času ne potrebujejo več oziroma jo potrebujejo v zmanjšanem obsegu. Seveda pa so razlogi za prenehanje izvajanja storitve tudi smrt uporabnika, odhod v institucionalno varstvo ali zagotovitev osebne asistence (predvsem mlajši invalidi).

## Mestna občina Maribor

### Prikaz kazalcev dela v MOM

Realizacija dela v letu 2020 primerjalno na leto 2019 in primerjalno s planom za 2020 v MOM

MESTNA OBČINA MARIBOR	realizacija 2019	realizacija 2020	INDEKS realizacija 2020 / realizacija 2019	Plan 2020	INDEKS realizacija 2020 / plan 2020
Število vseh uporabnikov	581	<b>678</b>	116,70 %	600	113,00 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	53.537,86	<b>53.224,82</b>	99,42 %	69.930	76,11 %
Število obiskov pri uporabnikih	64.098	<b>69.603</b>	108,59 %		

**Realizacija delovnega časa socialne oskrbe na domu v letu 2020, primerjalno na leto 2019**

<b>MESTNA OBČINA MARIBOR</b>					
Vrste prisotnosti-odsotnosti efektiva/bruto/neto delovni čas (v urah)	– leto 2019 / 50,01 zaposl. **	leto 2019 / 1 zaposl.	leto 2020 / 53,19 zaposl. **	leto 2020 / 1 zaposl.	<b>INDEKS</b> na 1 zaposl. 2020 / 2019
Bruto delovni čas	104.426	2.088	111.544	2.096	<b>100,38</b>
Prazniki	4.280	85,58	2.274	42,75	<b>49,95</b>
Letni, izredni dopust	12.000	239,95	11.628	218,61	<b>91,10</b>
Boleznine	15.755	315,04	19.423	365,16	<b>115,90</b>
COVID-19 odsotnosti zaradi varstva otrok, čakanja na delo			6.426	120,81	
Neto delovni čas	72.263	1.444,98	71.793	1.348,67	<b>93,33</b>
Efektivne ure	53.537,86	1.070,54	53.224,28	1.001,46	<b>93,55</b>

Analiza delovnega časa socialne oskrbe v Mestni občini Maribor v letu 2020 je primerjalno na leto 2019 pokazala zvišanje bolniških odsotnosti za povprečno 15,9 % na oskrbovalca, ter znižanje ostalih odsotnosti. V 2020 so se pojavile odsotnosti vezane na epidemijo Covid-19, kar je povezano posledično tudi s povečanjem bolniških odsotnosti. Odsotnosti zaradi epidemije je bilo povprečno 120,81 ur na oskrbovalca – ob predpostavki, da teh odsotnosti ne bi bilo, bi v tem času predvidoma opravile povprečno 95 učinkovitih ur na oskrbovalca, kar bi kazalo na povečanje opravljenih učinkovitih ur na oskrbovalca kljub 15,9% zvišanju bolniških odsotnosti.

**Struktura uporabnikov pomoči na domu po spolu in starosti**

STAROST UPORABNIKOV	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
do 65 let	22	16	38
od 65 do 80 let	79	113	192
80 let ali več	30	318	448
SKUPAJ	231	447	678

V letu 2019 je bilo v MOM v storitev pomoč na domu vključenih 678 uporabnikov. Od tega je bilo 66% žensk in 34% moških.

Kar 71% žensk je bilo starih nad 80 let. Pri moških je največji delež uporabnikov v starostni strukturi od 65 do 80 let (34%).

Opažamo, da storitev pomoč na domu v pretežni meri prejemajo starejši od 80 let (kar 66 % vseh uporabnikov), v porastu pa je predvsem število ženskih uporabnikov.

### Oblika življenjske skupnosti

	MOŠKI	ŽENSKO	SKUPAJ
živi sam	98	263	361
živi s partnerjem	100	102	202
živi z otroki	23	77	100
živi z drugimi sorodniki	10	5	15
SKUPAJ	231	447	678

Največ uporabnikov pomoči na domu v MOM živi samih, in sicer kar 53,24%, pri čemer opažamo, da je bistveno več ženski, ki živi samih, kot pa moških. Z 29,79 % sledijo uporabniki, ki živijo s partnerjem. Le 14,75 % uporabnikov živi skupaj z otroki.

### Frekvenca obiskov

	Št. uporabnikov
1 x tedensko	248
2 x tedensko	94
3 x tedensko	39
4 x tedensko	3
5x tedensko	209
6 x tedensko	1
7 x tedensko	79
1 x na 14 dni	5
SKUPAJ	678

V letu 2020 je zgolj 11,65 % uporabnikov prejelo pomoč vse dni v letu (v letu 2019 je bilo takšnih kar 42 % uporabnikov). Največ uporabnikov je v letu 2020 prejelo pomoč 1 x tedensko (36,58 %) oziroma 5 x tedensko (30,83 %). Razloge je mogoče iskati v

spremenjenih protokolih našega dela zaradi COVID situacije. V prvem valu epidemije so svojci, ki so ostali doma, večinoma prevzeli skrb za naše uporabnike, naše storitve pa so bile po navodilih resornega ministrstva omejene zgolj na nujne.

#### STORITVE – analiza števila uporabnikov, ki so prejeli storitve po posameznih sklopih

STORITVE POMOČI NA DOMU	Št. uporabnikov
Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	571
Gospodinjska pomoč	672
Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	466

V MOM opazamo, da se dviguje trend pomoči temeljnih dnevni opravil (osebna nega - menjava plenice, tuširanje, pomoč pri hranjenju). Opažamo tudi porast potrebe po ohranjanju socialnih stikov. V zadnjem času je vse več povpraševanja po sklopu pomoči pri ohranjanju socialnih stikov za osebe z demenco, pri katerih je bistvenega pomena z individualnim pristopom graditi na zaupanju in varnosti.

#### Prenehanje pomoči

VZROKI ODPOVEDI POMOČI	Št. uporabnikov
prenehanje potrebe	62
smrt uporabnika	97
preselitev v dom	67
drugo (odpoved uporabnika)	16
SKUPAJ	242

V letu 2020 je bilo v Mestni občini Maribor zabeleženih skupno 242 odpovedi izvajanja pomoči na domu (v letu 2019 je bilo le teh skupno 177).

V 40,1% je bil vzrok odpovedi smrt uporabnika (ta številka je v letu 2019 znašala kar 42,94 %). Zaradi odhoda v institucionalno varstvo je storitev pomoč na domu zaključilo 27,69% uporabnikov. V kar 25,62 % je bil vzrok odpovedi prenehanje potreb.

**V MOM je bilo na dan 31.12.2020 na seznamu čakajočih na storitev 54 oseb.** Od tega je bilo 23 oseb hospitaliziranih in zato nezmožnih za vključitev v trenutku možnosti vključitve.

## Občina Hoče Slivnica

V občini Hoče Slivnica beležimo v letu 2020 porast števila uporabnikov (4,62% več kot leta 2019). Zaradi COVID-19 situacije so se skladno z vladnimi navodili in navodili NIJZ obiski v prvem epidemiološkem valu krajšali na najnujnejša opravila in posledično na letni ravni beležimo 23 % upad števila opravljenih učinkovitih ur pomoči.

### Prikaz kazalcev dela v Občini Hoče Slivnica

Realizacija dela v letu 2020 primerjalno na leto 2019 in primerjalno s planom za 2020 v Občini Hoče Slivnica

OBČINA HOČE SLIVNICA	realizacija 2019	realizacija 2020	INDEKS realizacija 2020 / realizacija 2019	Plan 2020	INDEKS realizacija 2020 / plan 2020
Število vseh uporabnikov	63	<b>68</b>	107,94 %	65	104,62 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	6.091,21	<b>5.826,81</b>	95,66 %	7.560	77,07 %
Število obiskov pri uporabnikih	7.854	<b>8.215</b>	104,60 %		

**Realizacija delovnega časa socialne oskrbe na domu v letu 2020, primerjalno na leto 2019**

<b>OBČINA HOČE SLIVNICA</b>					
Vrste prisotnosti-odsotnosti efektiva/bruto/neto delovni čas (v urah)	– leto 2019 / 5,41 zaposl. **	leto 2019 / 1 zaposl.	leto 2020 / 5,34 zaposl. **	leto 2020 / 1 zaposl.	<b>INDEKS</b> na 1 zaposl. 2020 / 2019
Bruto delovni čas	11.316	2.088	11.183	2096	100,38
Prazniki	431	79,67	212	39,7	49,83
Letni, izredni dopust	1.001,68	185,15	1.844	221,72	119,75
Boleznine	2.290	423,29	1.844	345,32	81,58
COVID-19 odsotnosti zaradi varstva otrok, čakanja na delo			640	119,85	
Neto delovni čas	7.593,26	1.403,56	7.303	1.369,41	97,57
Efektivne ure	6.091,21	1.125,92	5.826,81	1.091,16	96,91

V občini Hoče Slivnica je v letu 2020 izkazano povečanje izrabe letnega dopusta za 19,75 %, ostale odsotnosti so v primerjavi z letom 2019 znižane. Visok je tudi delež odsotnosti, vezanih na razglasitev epidemije, kar nanese povprečno 119,85 ur na oskrbovalca.

Kazalci kažejo, da bi ob običajnih razmerah (brez epidemije in omejitvenih ukrepov) zaposlene v občini Hoče Slivnica dosegle boljše delovne rezultate kot v letu 2019.

**Struktura uporabnikov pomoči na domu po spolu in starosti**

STAROST UPORABNIKOV	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do 65 let	1	/	1
od 65 do 80 let	7	15	22
80 let ali več	18	27	45
SKUPAJ	26	42	68

V letu 2020 je bilo v občini Hoče Slivnica v storitev pomoč na domu vključenih 68 uporabnikov. Od tega je bilo 61,76% žensk in 38,24% moških. Največji delež žensk, 64,29%, je bilo v



starostni skupini nad 80 let. Pri moških je največji delež uporabnikov prav tako zastopan v skupini nad 80 let, s 69,23%.

#### Oblika življenjske skupnosti

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	5	19	24
živi s partnerjem	11	7	18
živi z otroki	8	15	23
živi z drugimi sorodniki	2	1	3
SKUPAJ	26	42	68

Največ uporabnikov pomoči na domu v občini Hoče Slivnica živi samih (35,29%).

#### Frekvenca obiskov

	Št. uporabnikov
1 x tedensko	20
2 x tedensko	7
3 x tedensko	0
4 x tedensko	0
5x tedensko	23
6 x tedensko	0
7 x tedensko	18
1 x na 14 dni	0
SKUPAJ	68

V občini Hoče Slivnica je bilo v primerjavi z letom 2019 zaznati dokaj enako razporeditev frekvence pomoči pri vključenih uporabnikih (za razliko od MOM, kjer je bila frekvenca zaradi COVID-19 povsem drugačna kot v letu poprej). Tako je bilo 33,82% uporabnikov pomoči na domu v storitev vključenih 5x tedensko (v 2019 33,33%). Z 19,41% sledijo tisti, ki so jih socialne oskrbovalce obiskovale 1x tedensko (v 2019 28,57%). Naslednja frekvenca obiskov je 7x tedensko, ki je bila zastopana v 26,47% (v 2019 23,81%). 7 uporabnikov je storitve uporabljalo 2x tedensko.

Opažamo, da se v občini Hoče Slivnica povečuje trend po vsakodnevni pomoči, saj se na nas obračajo ljudje, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni negah.

## STORITVE – analiza števila uporabnikov, ki so prejeli storitve po posameznih sklopih

STORITVE POMOČI NA DOMU	Št. uporabnikov
Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	58
Gospodinjska pomoč	68
Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	40

Vsi uporabniki so bili deležni storitev iz drugega sklopa opravil, in sicer gospodinjske pomoči. Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih je prejelo 85,29% uporabnikov, kar je bistveno več kot leta 2019 (v 2019 je prvi sklop opravil prejelo le 33,34% uporabnikov). Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov je prejelo 58,82% uporabnikov (v letu 2019 zgolj 27,04% uporabnikov).

### Prenehanje pomoči

VZROKI ODPOVEDI POMOČI	Št. uporabnikov
prenehanje potrebe	4
smrt uporabnika	18
preselitev v dom	5
drugo (odpoved uporabnika)	/
SKUPAJ	27

V letu 2020 je bilo v občini Hoče Slivnica 27 odpovedi izvajanja pomoči (v letu 2019 smo beležili skupno le 17 odpovedi). V 66,67% je bil vzrok odpovedi smrt uporabnika. Zaradi odhoda v institucionalno varstvo je s storitvijo zaključilo 18,52% uporabnikov. Štirje uporabniki so storitev zaključili zaradi prenehanja potreb.

**V občini Hoče Slivnica na dan 31.12.2020 ni bilo evidentiranih čakajočih na vključitev.**

## Občina RAČE FRAM

Tako kot v ostalih občinah, je tudi v občini Rače Fram COVID-19 situacija pustila svoj pečat in posledično na letni ravni beležimo za 6,15 % upad števila vseh vključenih uporabnikov v primerjavi z letom 2019, padla pa je tudi skupna efektivna opravljenih ur pomoči na domu, in sicer za 5,56 %.

### Prikaz kazalcev dela v Občini Rače Fram

Realizacija dela v letu 2020 primerjalno na leto 2019 in primerjalno s planom za 2020 v Občini Rače Fram

OBČINA RAČE FRAM	realizacija 2019	realizacija 2020	INDEKS realizacija 2020 / realizacija 2019	Plan 2020	INDEKS realizacija 2020 / plan 2020
Število vseh uporabnikov	57	<b>61</b>	107,02 %	65	93,85 %
Število efektivnih ur pri uporabnikih	6.936,80	<b>7.290,71</b>	105,10 %	7.560	96,44 %
Število obiskov pri uporabnikih	9.487	<b>10.809</b>	113,93 %		

**Realizacija delovnega časa socialne oskrbe na domu v letu 2020, primerjalno na leto 2019**

<b>OBCINA RAČE FRAM</b>					
Vrste prisotnosti-odsotnosti efektiva/bruto/neto delovni čas (v urah)	– leto 2019 / 5,7 zaposl. **	leto 2019 / 1 zaposl.	leto 2020 / 5,59 zaposl. **	leto 2020 / 1 zaposl.	<b>INDEKS</b> na 1 zaposl. 2020 / 2019
Bruto delovni čas	11.912,41	2.088	44.936	2096	100,38
Prazniki	503	88,25	308	55,10	62,44
Letni, izredni dopust	1.577	276,67	1.184	211,81	76,53
Boleznine	936	164,21	576	103,04	62,75
COVID-19 odsotnosti zaradi varstva otrok, čakanja na delo			380	67,98	
Neto delovni čas	8.896,41	1.560,77	9.488	1.645,26	105,41
Efektivne ure	6.936,80	1.216,98	7.290,71	1.304,24	107,17

V občini Rače Fram se je v letu 2020 kljub epidemiji zmanjšalo število odsotnosti, kar kaže povečanje opravljenih učinkovitih ur na oskrbovalcevo za 7,17 % v primerjavi z letom 2019.

**Struktura uporabnikov pomoči na domu po spolu in starosti**

STAROST UPORABNIKOV	MOŠKI	ŽENSKO	SKUPAJ
do 65 let	1	1	2
od 65 do 80 let	9	13	22
80 let ali več	10	27	37
SKUPAJ	20	41	61

V občini Rače Fram je bilo v letu 2020 vključenih 61 uporabnikov. Od tega je bilo 67,21 % uporabnikov ženskega spola in 32,79% uporabnikov moškega spola. Največji delež žensk, 65,85 %, je starejših od 80 let, prav tako tudi moških (50%).

**Oblika življenjske skupnosti**

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	5	19	24
živi s partnerjem	11	9	20
živi z otroki	3	11	14
živi z drugimi sorodniki	1	2	3
SKUPAJ	20	41	61

Največ uporabnikov v občini Rače živi samih (39,34%), 32,78% uporabnikov živi s partnerjem.

**Frekvenca obiskov**

	Št. uporabnikov
1 x tedensko	15
2 x tedensko	5
3 x tedensko	2
4 x tedensko	2
5x tedensko	21
6 x tedensko	1
7 x tedensko	15
1 x na 14 dni	0
SKUPAJ	61

V letu 2020 je največ uporabnikov (34,43%) storitev prejemale 5x tedensko. V enakem odstotku, 24,59% sledijo tisti, ki jo prejemale 1x tedensko in 7x tedensko.

V letu 2020 je bila v porastu predvsem potreba po vsakodnevni pomoči oziroma pomoči 1 x tedensko.

**STORITVE – analiza števila uporabnikov, ki so prejemale storitve po posameznih sklopih**

STORITVE POMOČI NA DOMU	Št. uporabnikov
Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	56
Gospodinjstva pomoč	61
Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	43

Vsi uporabniki so bili deležni storitev gospodinjске pomoči, nekaj manj je prejemale pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih. Tretji sklop storitev, pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, se je izvajal pri 70,49% uporabnikov. V občini Rače Fram je bilo v letu 2020 zaznati porast pri storitvah pomoči pri ohranjanju socialnih stikov.

#### Prenehanje pomoči

VZROKI ODPOVEDI POMOČI	Št. uporabnikov
prenehanje potrebe	5
smrt uporabnika	11
preselitev v dom	5
Drugo (odpoved uporabnika)	0
SKUPAJ	21

V letu 2020 je bilo v občini Rače Fram skupno evidentiranih 21 odpovedi izvajanja pomoči na domu (v 52,38% je bil vzrok odpovedi smrt uporabnika). Po 5 uporabnikov je zaključilo storitev zaradi prenehanja potreb in zaradi preselitve v institucionalno varstvo.

**V občini Rače je bila na dan 31.12.2020 na seznamu čakajočih na storitev 1 vloga**, pri kateri bi lahko bila realizirana vključitev, a je bil upravičenec hospitaliziran in se v trenutku ni mogel vključiti v storitev pomoči na domu.

## Občina STARŠE

V Občini Starše je bila v letu 2020 večkrat izkazana potreba po vsaj polovični dodatni zaposlitvi socialne oskrbovalce. Na dan 31.12.2020 ni bilo evidentiranih potreb za vključitev v storitev pomoči na domu.

### Prikaz kazalcev dela v Občini Starše

Realizacija dela v letu 2020 primerjalno na leto 2019 in primerjalno s planom za 2020 v Občini Starše

OBČINA STARŠE	realizacija 2019	realizacija 2020	INDEKS realizacija 2020 / realizacija 2019	Plan 2020	INDEKS realizacija 2020 / plan 2020
Število vseh uporabnikov	37	<b>33</b>	89,19 %	32	103,13 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.044,29	<b>3.478,93</b>	86,02 %	3.780	92,04 %
Število obiskov pri uporabnikih	5.214	<b>4.033</b>	77,35 %		

**Realizacija delovnega časa socialne oskrbe na domu v letu 2020, primerjalno na leto 2019**

<b>OBCINA STARŠE</b>					
Vrste prisotnosti-odsotnosti efektiva/bruto/neto delovni čas (v urah)	– leto 2019 / 3,01 zaposl. **	leto 2019 / 1 zaposl.	leto 2020 / 3,0 zaposl. **	leto 2020 / 1 zaposl.	<b>INDEKS</b> na 1 zaposl. 2020 / 2019
Bruto delovni čas	6.300	2.088	6.288	2.096	100,38
Prazniki	273	90,70	175	58,0	63,95
Letni, izredni dopust	949	315,28	712	237,39	75,29
Boleznine	652	216,61	456	152,0	70,17
COVID-19 odsotnosti zaradi varstva otrok, čakanja na delo			240	80,0	
Neto delovni čas	4.426	1.470,43	4705	1.568,33	106,66
Efektivne ure	4.044,29	1.343,61	3.478,93	1.159,6	86,30

V občini Starše v letu 2020 beležimo zmanjšanje odsotnosti, povečal pa se je neto delovno čas oskrbovalcev.

Beležimo 13,70% zmanjšanje števila učinkovitih ur na oskrbovalca, kar je v celoti posledica omejitev in zmanjšanja obsega izvajanja storitve zaradi COVID-19 situacije in posledično tudi odpovedi uporabnikov zaradi strahu pred okužbo.

**Struktura uporabnikov pomoči na domu po spolu in starosti**

STAROST UPORABNIKOV	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do 65 let	1	/	1
od 65 do 80 let	5	3	8
80 let ali več	8	16	24
SKUPAJ	14	19	33

V letu 2019 je bilo v občini Starše v storitev pomoč na domu vključenih 33 uporabnikov, ki so bili v 72,72 % starejši od 80 let. Med uporabniki so prevladovali ženske (57,58%).



**Oblika življenjske skupnosti**

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	4	10	14
živi s partnerjem	7	5	12
živi z otroki	3	4	7
živi z drugimi sorodniki	/	/	/
SKUPAJ	14	19	33

Največ uporabnikov pomoči na domu v občini Starše živi samih (42,42%), medtem ko jih 36,36 % živi s partnerjem.

**Frekvenca obiskov**

	Št. uporabnikov
1 x tedensko	6
2 x tedensko	3
3 x tedensko	3
4 x tedensko	/
5x tedensko	12
6 x tedensko	1
7 x tedensko	8
1 x na 14 dni	/
SKUPAJ	33

Največkrat so uporabniki prejeli storitve pomoči na domu v frekvenci 5 x tedensko (36,36%). Sledijo uporabniki s frekvenco obiskov 7x tedensko (24,24%) in 1x tedensko (18,18%).

**STORITVE – analiza števila uporabnikov, ki so prejeli storitve po posameznih sklopih**

STORITVE POMOČI NA DOMU	Št. uporabnikov
Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	30
Gospodinjska pomoč	33
Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	19

Vsi vključeni uporabniki so prejeli opravila iz sklopa gospodinjske pomoči, pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih je potrebovalo slabih 91 % vključenih uporabnikov, medtem ko je pomoč pri vzpostavljanju socialnih stikov prejelo 57,58 % uporabnikov.

#### Prenehanje pomoči

VZROKI ODPOVEDI POMOČI	Št. uporabnikov
prenehanje potrebe	/
smrt uporabnika	7
preselitev v dom	4
drugo (odpoved uporabnika)	/
SKUPAJ	11

V občini Starše je bilo v letu 2020 zaključenih 11 dogovorov, največ zaradi smrti uporabnika (63,64%).

**V občini Starše na dan 31.12.2020 na seznamu čakajočih ni bilo evidentirane nobene vloge.**

# Projekt CrossCare



**CrossCare**



REPUBLIKA SLOVENIJA  
SLUŽBA VLADE REPUBLIKE SLOVENIJE ZA RAZVOJ  
IN EVROPSKO KOHEZIJSKO POLITIKO



**Interreg**   
SLOVENIJA – HRVAŠKA  
SLOVENIJA – HRVAŠKA  
Evropska unija | Evropski sklad za regionalni razvoj  
Evropska unija | Evropski sklad za regionalni razvoj

Center za pomoč na domu Maribor je v letu 2020 sodeloval kot projektni partner v projektu CrossCare – "Projekt integrirane oskrbe starejših na domu", ki je sofinanciran s strani Evropske unije, Evropskega sklada za regionalni razvoj, v okviru programa sodelovanja Interreg V-A Slovenija Hrvaška.

Projekt CrossCare, ki se je pričel izvajati 1.9.2018, se je uradno zaključil 31.8.2020. V skladu s sklenjenim *Sporazumom o dolgoročnem sodelovanju* med projektnimi partnerji pa njegove aktivnosti nadaljujemo v sklopu internega projekta Terapevtski tim, katerega vsebine in aktivnosti bomo predstavili v nadaljevanju.

## Uvod

Potrebe po formalni ureditvi področja dolgotrajne oskrbe starejših na domu naraščajo. Deloma naraščajo zaradi staranja prebivalstva, deloma pa tudi zaradi spremenjenih družbeno – kulturnih vzorcev. Glavni cilj projekta CrossCare je razvoj in vzpostavitev nove čezmejne strukture za zagotavljanje integriranega pristopa oskrbe na domu, ki združuje storitve zdravstvenega in socialnega varstva. V projektu sodelujemo projektni partnerji iz Slovenije in Hrvaške. Vodilni partner je Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, partnerji v projektu smo še: Center za pomoč na domu Maribor, Mestna občina Ljubljana, Dom zdravlja Čakovec, Ustanova za zdravstveno nego Zagreb in Grad Zagreb. V Centru za pomoč na domu Maribor zagotavljamo storitve prebivalcem Mestne občine Maribor starejšim od 65. let. Uporabnikom nudimo na domu brezplačne storitve fizioterapije, delovne terapije, zdravstvene nega, dietetike in socialnega varstva. Izvajanje kvalitetnih preventivnih in rehabilitacijskih terapij na domu presega ustaljen institucionalni kurativni pristop in povečuje kakovost bivanja starejših na domu.

Projekt naslavlja skupne izzive programskega območja: staranje prebivalstva, zagotavljanje enakega dostopa do zdravstvene oskrbe in storitev socialnega varstva, izključenost

posameznih družbenih skupin, pomanjkanje normativne ureditve področja in neobstoj enovitega programa, na osnovi katerega se izvaja integriran pristop oskrbe na domu.

S svojimi aktivnostmi oskrbe starejših ljudi na domu projekt prispeva k doseganju ciljev Strategija Evropa 2020 slovenskega Nacionalnega programa socialnega varstva za obdobje 2013-2020.

V okviru projekta CrossCare smo zaposlovali diplomirano medicinsko sestro, diplomirano delovno terapevtko, diplomiranega fizioterapevta in univerzitetno diplomirano socialno delavko v vlogi koordinatorice projekta na Centru za pomoč na domu Maribor. Skozi celotno trajanje projekta smo kot zavod pridobili dragocene izkušnje za nadaljnjo delo ter *soustvarili mnoge zgodbe o uspehu*. Na vsako najmanjšo zmago smo zelo ponosni, saj smo znova in znova dokazali, da so multidisciplinarne storitve na domu uporabnika nujne in ne samo zaželene.

V iskanju možnosti po nadaljnjem izvajanju aktivnosti, ki smo jih ustvarili v okviru projekta CrossCare in bili kot primer dobre prakse priznani tudi na evropski ravni, smo izredno hvaležni ustanoviteljici, Mestni občini Maribor, ki je z nami delila spoznanje, da je s storitvami delovne terapije in fizioterapije nujno nadaljevati tudi v prihodnje in se je odzvala na našo pobudo, da s storitvami nadaljujemo tudi po koncu projekta. Tako smo tudi po 31.8.2020 lahko nadaljevali s terenskim delom in oblikovali projekt Terapevtski tim, ki še naprej skrbi za starejše občane na njihovem domu.

Projekt smo zaključili z mednarodno online konferenco na kateri je s strokovnim prispevkom sodeloval tudi Center za pomoč na domu Maribor.

## Statistika

Leto 2020 je bilo tudi za projekt CrossCare polno izzivov in priložnosti. COVID-19 situacija je v začetku leta izkazala potrebo po nujni vključitvi diplomirane medicinske sestre v izvedbo izobraževanja za zaposlene socialne oskrbovalce, da smo kader ustrezno usposobili o nalezljivih boleznih in specifikah COVID-19 ter potrebi po ustrezni zaščiti kot preventivi pred prenosom okužb. Vsled omejitvam izvajanja določenih dejavnosti v prvem valu epidemije, je bil del kadra, zaposlenega na projektu CrossCare sicer za krajši čas napoten na začasno čakanje na delo doma, a smo jih takoj po prejemu uradnega odgovora s strani nadzornega organa prerazporedili na druga dela vezana na obvladovanje epidemije. Kljub epidemiološkim omejitvam in spremembam organizacije dela tudi na projektu CrossCare, smo projekt uspešno zaključili z zavirljivimi rezultati in dosežki, predvsem z vidika uporabnikov.

V nadaljevanju predstavljamo dosežke projekta zbirno za leto 2020 in primerjalno na celotno obdobje trajanja projekta (1.9.2018-31.8.2021).

### Struktura uporabnikov programa CrossCare po spolu in starosti

	Podatki za leto 2020			Podatki za obdobje 1.9.2018 – 31.8.2021		
<b>Delovni sklop: ZDRAVSTVENA NEGA</b>						
Starost uporabnika	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
od 18 - 64 let	2	2	4	16	10	26
od 65 – 79 let	11	8	19	47	44	91
od vključno 80 let	5	10	15	47	102	149
SKUPAJ	18	20	38	110	156	266
<b>Delovni sklop: DIETETIKA</b>						
Starost uporabnika	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
od 18 - 64 let	/	/	/	9	7	16
od 65 – 79 let	3	3	6	20	26	46
od vključno 80 let	1	3	4	20	64	84
SKUPAJ	4	6	10	49	97	146
<b>Delovni sklop: DELOVNA TERAPIJA</b>						
Starost uporabnika	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
od 18 - 64 let	2	2	4	6	5	11
od 65 – 79 let	10	9	19	18	18	36
od vključno 80 let	5	12	17	23	43	66
SKUPAJ	17	23	40	47	66	113
<b>Delovni sklop: FIZIOTERAPIJA</b>						
Starost uporabnika	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
od 18 - 64 let	2	2	4	13	6	19
od 65 – 79 let	12	11	23	30	24	54
od vključno 80 let	6	10	16	33	71	104
SKUPAJ	20	23	43	76	101	177

**Frekvenca obiskov**

Storitev – delovni sklop	Povprečno število obiskov na uporabnika	Povprečno število obiskov na uporabnika
Zdravstvena nega	1,1	1,1
Dietetika	1,2	1,2
Delovna terapija	7,1	7,1
Fizioterapija	7,2	7,2

**Število vseh opravljenih obiskov**

Storitev – delovni sklop	Število vseh opravljenih obiskov	Število vseh opravljenih obiskov
Zdravstvena nega	44	315
Dietetika	15	174
Delovna terapija	284	971
Fizioterapija	310	1136
SKUPAJ	653	2596

Iz zgornje tabele je razvidno, da smo na ravni celotnega projekta na vseh področjih delovanja projekta CrossCare v veliki meri presegli načrtovan obseg storitev. Ob upoštevanju, da pa v projektne aktivnosti niti nismo mogli vključiti vseh uporabnikov, ki bi vključitev želeli in storitve potrebovali, pa lahko podamo zaključek, da smo storitve, ki smo jih izvajali v okviru projekta CrossCare nujno potrebne za kvalitetnejše bivanje starejših v objemu njihovega doma.

**Število vseh vključenih uporabnikov**

V letu 2020 smo v projekt CrossCare vključili 84 uporabnikov.

**Vsebinski opis projekta**

V letu 2020 smo izvajali različne projektne aktivnosti.

Sodelovali smo v medsebojnih izobraževanjih med partnerji, kjer smo sodelavci projekta CrossCare sodelovali s strokovnimi prispevki na temo pomoči na domu ter sodelovanju med strokovnimi sodelavci na terenu (diplomirana medicinska sestra, diplomirani fizioterapevt, diplomirana delovna terapevtka) in socialnimi oskrbovalci.

Izvajali smo prenos strokovnega znanja na socialne oskrbovalce zaposlene na Centru za socialno delo Brežice, ki je v projektu CrossCare pridružen partner. Prenos znanja se izvaja v obliki delavnice, ki jo izvede strokovni delavec na sedežu Centra za socialno delo Brežice ter praktičnega prikaza strokovnega dela na terenu s socialnimi oskrbovalci, zaposlenimi na Centru za socialno delo Brežice. V Brežicah smo bili 5 krat (2 x fizioterapija, 2 x delovna terapija, 1 x zdravstvena nega z dietetiko).

Promocijo projekta smo izvajali z udeležbo na Art kampu v sklopu Festivala Lent, z radijsko oddajo, kjer se je predstavil tudi projekt CrossCare, z intervjujem za časnik Večer, s televizijsko oddajo na BK TV, s predstavitevijo projekta vsem zaposlenim na Centru za pomoč na domu Maribor, z delitvijo zgibanke med vse uporabnike Centra za pomoč na domu Maribor,...

Izvajali smo interna izobraževanja za socialne oskrbovalce zaposlene na Centru za pomoč na domu Maribor (2x izmenjava izkušenj s terena, 1 x delovno terapevtski pripomočki).

Izvedeno je bilo izobraževanje za osebne asistente za potrebe Društva slepih in slabovidnih Maribor.

Medicinska sestra se je udeležila izobraževanja Dodatna znanja iz paliativne oskrbe – Korak za korakom, ki ga je organiziralo društvo SZPHO.

Udeležili smo se *zaključne konference*, ki je glede na epidemiološko stanje potekala preko video konference.

### *Delo na domu uporabnikov se je izkazalo kot nujno za dvig kakovosti življenja.*

Želja večine starostnikov je, da preživijo svojo starost doma, v okolju, kjer se počutijo varno in domače, kjer so jim stvari znane in poznane. Projekt CrossCare z multidisciplinarnim pristopom storitve socialnega varstva in zdravstva deinstitucionalizira in približa uporabniku z izvedbo na njegovem domu. Uporabnike je najlažje podpreti in opolnomočiti do mere, ki ga njihove želje in zdravstveno stanje dopuščajo prav na njihovem domu, ki jim predstavlja varno zatočišče. Da preživimo svojo starost doma je tudi za družbo finančno bolj vzdržno.

S projektom povečujemo socialno vključenost vseh ekonomskih in socialnih skupin starostnikov in invalidov, zmanjšujemo neenakost in bistveno dvigamo kvaliteto njihovega ter posledično tudi svojega življenja.

Izredno pomembno je kontinuirano in dobro sodelovanje z javno službo Centra za pomoč na domu Maribor. Redno medsebojno obveščanje o posebnostih uporabnikov je ključ za kvalitetno celostno obravnavo. V obravnavo in sodelovanje vključujemo tudi vse druge službe, ki lahko odgovorijo na potrebe uporabnika (patronaža, osebni zdravniki, UKC Maribor, Centri za socialno delo, Hospic, Kralji ulice, Mestne četrti, Rdeči, križ,...).

O našem delu pa povedo največ izjave uporabnikov, ki jih tako hvaležno delijo z nami:

*»Zahvaljujem se za prijaznost in strokovno pomoč pri izvajanju terapije, počutim se veliko bolje in nimam več tako močnih bolečin v nogah.« A.B., 84. let*

*»Fizioterapija je bila za mene zelo koristna. Naučila sem se vaje, ki krepijo mišice, ki so oslabiljene. Bolečine, ki sem jih imela še posebno v hrbtenici, so se občutno zmanjšale.« J.R., 77. let*

*»Pomoč fizioterapevta in Centra za pomoč na domu s to uslugo sem zadovoljna. Končno me je nekdo speljal zunaj na sprehodu, da sem bila varna.« M.V., 94. let*

*»Delovna terapevtka mi je dala veliko strokovnih napotkov, znanja in poguma, ki me je s svojim humanim pristopom in motivacijo prepričala, da gledam na svoje zdravje z veliko več optimizma v prihodnosti. Takšnih projektov si v prihodnosti želim še več.« M.R., 85. let*

*»Pred šestimi leti sem pristal na invalidskem vozičku zaradi bolezni. Ta delovna terapija mi je omogočila, da sem premagal hojo po stopnicah, kar prej nisem mogel, zdaj lahko hodim s pomočjo bergel. Hvala celotni ekipi CrossCare, posebej hvala delovni terapevtki Petri Zavasnik za izjemen trud in hvala terapevtu Jožetu.« M.K., 81. let*

*»Z delovno terapevtko sem bila zelo zadovoljna. Terapevtka mi je s pogovorom in nasveti zelo pomagala pri kakovosti v življenju, posebej mi je všeč, da je prišla k meni na dom. Želim si več obiskov, kolikor bo mogoče.« M.Š., 84. let*





## Projekt Terapevtski tim

Projekt Terapevtski tim odgovarja direktno na potrebe starajoče se družbe in kaže smerokaz dobre prakse. Izkušnje iz terena in povratne informacije uporabnikov in svojcev pričajo, da so takšne storitve še kako potrebne in bi morale biti dostopne vsem uporabnikom, kot del systemske rešitve, ne zgolj v obliki projektnega dela. Človeka podpremo v zavetju njegovega doma, kjer je rehabilitacijski potencial največji, kjer je človek lahko to, kar je. To je točka na kateri gradimo zgodbe o uspehu. In kadar človeku podaš roko, ti vrne z nasmehom.

Terapevtski tim se je razvil iz projekta CrossCare, ki je bil na evropski ravni prepoznan kot primer dobre prakse. Zanimanje za nadaljevanje projekta oziroma ohranitev storitev je bila namreč izjemna. Delovanje Terapevtskega tima je bilo v letu 2020 omogočeno deloma s sredstvi ustanoviteljice, Mestne občine Maribor, deloma pa smo ga krili iz lastnih sredstev kot razvoj naše dejavnosti. Storitve delovne in fizioterapije na domu smo nudili aktivnim uporabnikom javne službe pomoči na domu, pri čemer je bila storitev oblikovana kot dopolnitev javne službe, storitve pa so bile za uporabnika še naprej brezplačne, tako kot so bile storitve CrossCare. V prvih 14 dneh je izrazilo interes za prejemanje storitev kar 68 uporabnikov. Uporabniki so bili navdušeni, da z dejavnostjo nadaljujemo in storitve sprejemajo z veliko hvaležnostjo. Nudenje strokovnih storitev na domu uporabnika je izredno velika dodana vrednost osnovni dejavnosti Centra za pomoč na domu Maribor.

In še delovanje Terapevtskega tima v obdobju 1.9.2020 – 31.12.2020 izraženo v številkah:

Delovni sklop: <b>DELOVNA TERAPIJA</b>			
Starost uporabnika	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
od 18 - 64 let	1	0	1
od 65 – 79 let	5	10	15
od vključno 80 let	16	26	42
SKUPAJ	22	36	58
Delovni sklop: <b>FIZIOTERAPIJA</b>			
Starost uporabnika	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
od 18 - 64 let	1	1	2
od 65 – 79 let	8	7	15
od vključno 80 let	17	22	39
SKUPAJ	26	30	56

**Frekvenca obiskov**

Storitev – delovni sklop	Povprečno število obiskov na uporabnika
Delovna terapija	6,12
Fizioterapija	6,61

**Število vseh opravljenih obiskov**

Storitev – delovni sklop	Število vseh opravljenih obiskov
Delovna terapija	355
Fizioterapija	370
SKUPAJ	725

## Projekt UIOD



Center za pomoč na domu Maribor v konzorciju prijavitelja Doma Danice Vogrinec in konzorcijskih partnerjev Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca Maribor in Lekarne Arnica Montana, izvaja projekt "Usmerjena integrirana oskrba DOMA" (v nadaljevanju UIOD), ki je bil izbran na javnem razpisu Ministrstva za zdravje za izbor operacij "Preoblikovanje obstoječih mrež ter vstop novih izvajalcev za nudenje skupnostnih storitev in programov za starejše".

Projekt je financiran s strani Evropskega socialnega sklada, v okviru zgoraj navedene operacije Ministrstva za zdravje.

Sklep o izbiri projekta UIOD, št. 4300-14/2018/81 z dne 20.9.2019, je bil prijavitelju, Domu Danice Vogrinec, vročen dne 2.10.2019. Po pravnomočnosti sklepa o izbiri, je bila sklenjena pogodba o izvedbi in financiranju projekta, ki je podlaga za izvajanje projektnih aktivnosti.

Namen projekta je zagotoviti dostop do novih storitev, s katerimi se krepi možnost, da starejši, kljub morebitni oviranosti ali bolezni, ostanejo čim dlje v domačem okolju, ohranijo psihofizične sposobnosti in s tem večjo samostojnost.

Storitve v okviru projekta so brezplačne in so namenjene osebam, starim 65 let ali več, ki so zaradi posledic bolezni, starostne oslabelosti, poškodb, invalidnosti ter pomanjkanja ali izgube intelektualnih sposobnosti pri opravljanju osnovnih in podpornih dnevnih opravil odvisne od pomoči drugih oseb v daljšem časovnem obdobju. Projekt se izvaja na področju Mestne občine Maribor, občine Duplek, občine Hoče-Slivnica in občine Miklavž na Dravskem polju. Storitve se izvajajo na domu uporabnika in v institucionalnem varstvu.

Center za pomoč na domu Maribor ima po projektu UIOD zaposluje naslednje profile: enega diplomiranega socialnega delavca na vstopno informacijski točki projekta (VIT točka), dva bolničarja negovalca, enega delovnega terapevta in psihologa (zaposlitev zgolj v polovičnem delovnem času). Skupaj projekt s strani vseh konzorcijskih partnerjev zaposluje 27 oseb.

Projekt je izvedenih pripravljalnih aktivnostih in iskanju kadra v letu 2019, pričel z delovanjem v okviru Centra za pomoč na domu Maribor v začetku leta 2020.

V prvi polovici leta smo na projektu realizirali planirane zaposlitve socialne delavke na vstopno informacijski točki projekta, bolničarke negovalke, delovne terapevtke in psihologinje (ta je v planu za zaposlitev zgolj v polovičnem delovnem času). Glede na situacijo na trgu dela ob pomanjkanju ustreznih profilov za zaposlitev pa v prvi polovici leta še nismo našli primerne kandidata za drugo prosto mesto bolničarja negovalca na projektu. V drugi polovici leta smo sicer realizirali še drugo zaposlitev bolničarja negovalca na projektu UIOD, a nas je pred ponovni izziv iskanja ustreznega kadra postavila situacija podane odpovedi ene od zaposlenih bolničark negovalk (ponujena možnost zaposlitve za nedoločen čas drugje). Aktivnosti iskanja ustreznega kadra so še v teku.

Vsebinsko gledano so bile aktivnosti projekta UIOD v prvi polovici leta 2020 še vedno naravnane dokaj organizacijsko (organizacija dela in usposabljanje zaposlenega kadra, priprava protokolov dela in ukrepanja v nepričakovanih situacijah, nakup delovne opreme). Usklajena je bila celostna grafična podoba projekta, vzpostavljena spletna stran, aktivnosti projekta pa so se glede na razmere promovirale v medijih in preko družabnih omrežij.

Ob razglašeni epidemiji COVID-19 je bila z aneksom k pogodbi o izvedbi projekta dogovorjena možnost spremembe projektne naloge v smislu izvajanja aktivnosti usmerjenih v preprečevanje širjenja epidemije COVID-19. V tej luči smo zaposlene na projektu vključili v aktivnosti telefonske komunikacije z obstoječimi uporabniki pomoči na domu, po projektu zaposlena psihologinja pa je celo izvajala telefonsko psihološko in motivacijsko svetovanje uporabnikom in zaposlenim.

V mesecu maju, natančneje **26.5.2020** smo ob upoštevanju vseh omejevalnih ukrepov realizirali **otvoritev Vstopno-informacijske točke** (v nadaljevanju **VIT točka**) na Verstovškovi ulici v Mariboru. V mesecu juniju 2020 smo nato pričeli z intenzivnim projektним delom z uporabniki.

Strokovna delavka na VIT točki z ocenjevalnim orodjem, ki ga določi ministrstvo, izvede oceno upravičenosti do integrirane oskrbe oziroma novih storitev. Ocena je izdelana na domu potencialnega upravičenca. V primeru ocenjene upravičenosti do novih storitev strokovni delavec VIT opravi z upravičencem tudi oceno kognitivnega stanja in prehranskega statusa. Da vlagatelj ustreza kriterijem, mora v sklopu ocenjevanja doseči vsaj 12,5 točk, torej doseči prag za vstop v 1. kategorijo upravičenosti. Skupaj je 5 kategorij upravičenosti.

V letu 2020 je strokovna delavka na VIT točki, zaposlena na Centru za pomoč na domu Maribor, opravila 91 ocen upravičenosti do storitev integrirane oskrbe. Storitve delovne

terapije je prejelo 36 ljudi, storitve, ki jih nudi psihologinja je prejelo 27 ljudi in zaposleni bolničarki negovalki sta nudili storitve 25 upravičencem.

Statistika ocen vlagateljev:

Delovni sklop: <b>OCENJEVANJE UPRAVIČENOSTI do storitev dolgotrajne oskrbe</b> upravičenost	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
Neupravičeni	4	6	10
upravičeni	30	51	81
SKUPAJ	34	57	91

#### Upravičenci po starostnih skupinah

Starost	Število upravičencev do storitev UIOD
65-69 let	2
70-75 let	9
76-80 let	13
81-85 let	21
86-90 let	27
91-95 let	5
96+ let	4
SKUPAJ	81

---

## Drugi dopolnilni programi in projekti

---

### **Izobraževalni program strokovnega usposabljanja za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu – socialni/a oskrbovalec/ka na domu**

Tudi v letu 2020 smo nadaljevali z izvajanjem Izobraževalnega programa strokovnega usposabljanja za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu – socialni/a oskrbovalec/ka na domu. Program je verificiran s strani Socialne zbornice Slovenije.

Izobraževanje obsega 150 ur in je razdeljeno na teoretični in praktični del. Po uspešnem opravljanju obveznosti po navedenem programu se kandidatom izda potrdilo o uspešnem zaključku.

Vsled razglašeni epidemiji COVID-19 je bil v prvi polovici leta 2020 sicer najavljen pričetek novega kroga Izobraževalnega programa strokovnega usposabljanja za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu – socialni/a oskrbovalec/ka na domu. Vsled omejitvenim ukrepom in prepovedi združevanja je bil najavljeni termin preklican in prestavljen v drugo polovico leta 2020.

Navkljub situaciji in razmeram smo v letu beležili izjemno veliko povpraševanje za navedeni izobraževalni program.

Nov termin izobraževanja smo pričeli izvajati v jesenskih mesecih, udeležilo pa se ga je 13 kandidatov. Program je bil do 22.10.2020 izveden v pretežnem delu, v sodelovanju s Socialno zbornico Slovenije je bilo izvedeno celo svetovanje za pripravo portfolij, pridobili smo pozitivno mnenje NIJZ za nadaljnjo izvedbo programa, a nas je naknadno sprejet odlok vlade o prepovedi združevanj in izvajanj izobraževalnih vsebin kljub vsemu začasno omejil, da do konca leta 2020 izobraževalnega sklopa za vključeno skupino nismo pripeljali povsem do zaključka.

## Javna dela 2020

Slovenija v EU spada med države z najhitreje starajočim se prebivalstvom. To izhaja tudi iz statističnih demografskih podatkov, dostopnih na Statističnem uradu RS. Revizijsko poročilo Računskega sodišča RS iz leta 2019 s področja *Skrbi za tiste, ki zaradi starosti, duševne ali telesne prizadetosti potrebujejo pomoč drugih* št. 320-16/2017/33 z dne 16.9.2019

(poročilo dostopno na spletni povezavi: [http://www.rs-rs.si/fileadmin/user\\_upload/Datoteke/Revizije/2019/KAM/KAM-2\\_RSP\\_RevizijskoP.pdf](http://www.rs-rs.si/fileadmin/user_upload/Datoteke/Revizije/2019/KAM/KAM-2_RSP_RevizijskoP.pdf)),

kot glavno ugotovitev izpostavlja, da je stanje socialne oskrbe v Sloveniji kritično. Na mestu je razmisliti o načinih, kako to kolesje zavrteti v drugo, za uporabnike storitev bolj dosegljivo in prijaznejšo smer. In prav programi javnih del izkazujejo povečanje skrbi za starejše in zagotavlja pogoje za izvajanje aktivnosti, usmerjenih v dvig kvalitete življenja tistim, ki to nujno potrebujejo, torej starejšim.

Analiza izvajanja programov javnih del je pokazala, da se uporabniki izjemno razveselijo obiskov javnih delavk in da so s strani uporabnikov kot tudi s strani svojcev zelo dobro sprejete.

V letu 2020 smo ja javni poziv prijavi in prejeli potrjenih 6 programov javnih del s skupno zaposlenimi 7-imi javnimi delavkami:

- program Družabništvo in spremljanje v Mestni občini Maribor (2 javni delavki),
- program Družabništvo in spremljanje v Občini Hoče Slivnica (1 javna delavka),
- program Družabništvo in spremljanje v Občini Rače Fram (1 javna delavka),
- program Družabništvo in spremljanje v Občini Starše (1 javna delavka),
- program Pomoč starejšim in invalidom (interno poimenovanje programa: Družabništvo za osebe z demenco) v Mestni občini Maribor (1 javna delavka),
- program Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin v Mestni občini Maribor (1 javna delavka).

Program družabništva se je izkazal kot pomemben dopolnilni program k pomoči na domu, saj na terenu opažamo, da so ljudje vse bolj osamljeni, nejevoljni in depresivni. Zavedamo se, da je v teh primerih družba druge osebe še toliko bolj pomembna. Mnogi zaradi fizične oslabelosti ne upajo sami v trgovino ali na sprehod, si pa to zelo želijo. Ob spremstvu druge osebe se namreč počutijo varne. Prav tako jim predstavlja zadovoljstvo, da še lahko zapustijo stanovanje.

Kot novost smo v letu 2020 zaposlovali javno delavko na področju družabništva za osebe z demenco. Zavedamo se namreč, da je demenca zelo pogost pojav, ki vpliva ne samo na uporabnika, ampak tudi na njihove svojce.

V času epidemije, v posledici sprejetih ukrepov z namenom zaščite zaposlenih in uporabnikov ter zmanjšanja možnosti za prenos okužbe, nismo izvajali programov Družabništvo in spremljanje.

V času po koncu epidemije, ko se program družabništva ponovno izvaja, pa smo s terena dobili pozitivne povratne informacije glede zadovoljstva uporabnikov z zaposlenimi družabnicami. Javne delavke vzpodbujajo in motivirajo uporabnike k čim večji samostojnosti. Delo je zelo samoiniciativno in usmerjeno v individualno delo z vsakim posameznikom. Javne delavke namreč pri vsakemu uporabniku, skupaj z njimi obudijo njihove talente, želje, spretnosti in s tem krepijo njihove moči.

V programih javnih del Družabništvo in spremljanje, ki smo jih izvajali v vseh štirih občinah - v Mestni občini Maribor, v Občini Hoče-Slivnica, v Občini Rače-Fram in v občini Starše, smo imeli letu 2020 vključenih skupno 6 javnih delavk (zaradi izteka pogodbe eni delavki in zaposlitvi nove delavke smo imeli v Mestni občini Maribor na programu zaposlene skupno 3 osebe). V programu javnega dela z internim poimenovanjem Družabništvo za osebe z demenco smo zaposlovali 1 javno delavko za območje Mestne občine Maribor.

Vsled 19.10.2020 ponovno razglašeni epidemiji in ponovnim omejitvenim ukrepom, ki so onemogočali izvajanje programov javnih del, je v posledici nastopa objektivnega razloga prenehanja pogodbe o izvajanju programov javnih del javnim delavkam, ki so dela in naloge večinsko izvajale na terenu, neposredno pri uporabnikih storitev programov javnih del, konec meseca novembra 2020 prenehala vključitev v program in s tem delovno razmerje.

Program družabništva in spremljanja, kot tudi ostali programi javnih del so prispevali k:

- povečanju socialne vključenosti ranljivih skupin starejši nad 65 let, invalidov, kronično bolnih...
- večji socialni vključenosti starejših oseb ter oseb, ki so gibalno ali senzorno ovirane,
- dosegljivosti druženja in spremljanja za uporabnike, ki storitev potrebujejo, pa si je zaradi finančnih zmožnosti ne morejo oziroma s težavo privoščijo drugje,
- k razvijanju dodatnih storitev podpore naši osnovni dejavnosti,
- k preprečevanju nastajanja socialnih stisk in težav,
- k razvijanju storitev pomoči in samopomoči za starejše, ki potekajo v domačem okolju uporabnikov (oziroma v okviru posameznih aktivnosti, na katere se uporabnike spremlja),
- k večjemu zadovoljstvu in vitalnosti uporabnikov ter na ta način zavedanju, da so v družbi še vedno sprejeti in dobrodošli.



## **Svetovalno informacijski center za uporabnike in svojce (Pomoč pri izvajanju programov za ohranjanje zdravja in drugih rehabilitacijskih programov)**

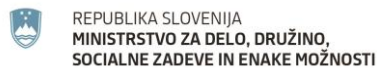
Program Svetovalno informacijskega centra za uporabnike in svojce predstavlja dobro podporo izvajanju naše osnovne dejavnosti - storitve socialne oskrbe na domu uporabnika, kar se je izkazalo kot izjemno pozitivno tudi v letu 2020.

V okviru programa smo izvajali telefonsko, elektronsko (preko e-pošte) in pisarniško svetovanje in pomoč starejšim ljudem ob vsakodnevnih težavah in stiskah, s katerimi se srečujejo, jim pomagali pri izpolnjevanju različnih obrazcev in zahtev, reševanju raznovrstnih reklamacij, in pridobivanju podatkov in informacij, jim svetovali kakšne so možnosti za vključitev v dnevno varstvo ali v programe pomoči na domu, uporabnike ob različnih stiskah informirali na katere institucije naj se v danih primerih obrnejo, predvsem pa pripomogli k večji socialni vključenosti ranljivih skupin (predvsem starejših, ter oseb z različnimi motnjami – gibalnimi, senzornimi, psihičnimi), ter jih po potrebi napotili na organizacije ali jim posredovali kontaktne informacije organizacij, kjer si lahko pridobijo informacije oziroma poiščejo pomoč, ki jo v danem trenutku potrebujejo.

Hkrati smo po tem programu izvajali tudi aktivnosti info točke za Večgeneracijski center ter zainteresiranim udeležencem nudi informacije o brezplačnih aktivnostih, dogodkih in prireditvah, ki se jih lahko udeležujejo, vodili pa smo tudi ustvarjalne, bralne in druge podobne družabne aktivnosti in delavnice za uporabnike.

Z izvajanjem navedenega programa smo uporabnikom tako še bolj učinkovito zagotavljali kvalitetnejše in varnejše bivanje v domačem okolju in jim zagotavljali zadovoljevanje nematerialnih človeških potreb po medčloveških odnosih – večkrat namreč že pogovor s takšno osebo in prisluh njenim težavam pripomore k njihovem zadovoljstvu in večji kvaliteti bivanja v domačem okolju.

## VGC Štajerska (Večgeneracijski center Štajerska)



Projekt sofinancirata Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in Evropski socialni sklad v okviru Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014 - 2020, prednostne osi: 9. Socialni vključenost in zmanjševanje tveganja revščine, prednostne naložbe: 9.1. Aktivno vključevanje, vključno s spodbujanjem enakih možnosti in dejavnega sodelovanja ter izboljšanje zaposljivosti in specifičnega cilja: 9.1.3. Preprečevanje zdrsa v revščino oziroma socialno izključenost in zmanjševanje neenakosti v zdravju.

Center za pomoč na domu Maribor v projektu Večgeneracijskega centra Štajerska (VGC Štajerska) sodeluje kot izvedbeni partner.

Gre za projekt, sofinanciran iz evropskih sredstev.

Moto VGC Štajerska je *“Kanček več za vse”*. Slednje pomeni, da si projektni partnerji z aktivnostmi in vsebinami prizadevamo za čim večjo socialno vključenost in medgeneracijsko povezovanje posameznikov in ranljivih skupin, med katere brez dvoma sodijo tudi starejši.

V okviru tega projekta uporabnikom in drugim zainteresiranim nudimo priložnosti za druženje, ustvarjanje, pogovor, in s tem priložnost za boljše in kvalitetnejše življenje.

Med bolj odmevne in obiskane aktivnosti, ki smo jih v zavodu izvedli v okviru tega projekta v letu 2020 nedvomno sodijo delavnice ustvarjanja in druženja v naravi v mestnem parku, ki smo jih izvedli v okviru sodelovanja v socialno humanitarnem sklopu Korenin srca na Art Kampu.

## Projekt POLET - “Razvoj celovitega poslovnega modela za delodajalce za aktivno in zdravo staranje zaposlenih”



V skrbi za zadovoljstvo naših zaposlenih, predvsem pa njihovo počutje na delovnem mestu, smo v letošnjem letu pristopili k projektu POLET (“Razvoj celovitega poslovnega modela za delodajalce za aktivno in zdravo staranje zaposlenih (POLET)”) kot sodelujoča organizacija.

Projekt izvajajo: Združenje delodajalcev Slovenije, Štajerska gospodarska zbornica, Gospodarska zbornica Slovenije in Obrtno podjetniška zbornica Slovenije.

Projekt sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Projekt je zasnovan z namenom sledenja usmeritvam EU na področju aktivnega in zdravega staranja na delovnem mestu, reševanja problematike nizke stopnje delovne aktivnosti starejših zaposlenih in visokega deleža bolniških odsotnosti starejših zaposlenih. Z vključitvijo v projekt pridobimo brezplačno analizo stanja na področju aktivnega in zdravega staranja na delovnem mestu ter odsotnosti z dela (absentizma), predvsem pa pridobimo individualiziran program in načrt aktivnega in zdravega staranja na delovnem mestu, brezplačno svetovanje, usposabljanje in izobraževanje zaposlenih in delodajalcev, dostop do strokovno informativnih gradiv in podpornih orodij, prav tako pa bomo deležni priporočil za nadgradnjo aktivnosti na področju aktivne skrbi za zaposlene.

## Prostovoljstvo

V začetku leta 2020 smo aktivno pričeli z vzpostavitvijo prostovoljstva in iskanjem primernih prostovoljcev, ki bodo strokovno opravljali prostovoljsko delo in doprinesli h kvalitetnemu staranju naših uporabnikov ter služili kot dodatna socialni opora.

V februarju 2020 smo pričeli z aktivnim izvajanjem organiziranega prostovoljstva in v ta namen organizirali kratko izobraževanje s strani mentorice programa.

V letu 2020 smo imeli v organiziran program prostovoljstva aktivno vključenih **27 prostovoljcev**, ki so skupno opravili **344 prostovoljskih ur**. Prostovoljke so v okviru svojih programskih oblik dela opravljale aktivnosti v obliki pogovora, branja, družabnih iger, spremstva in sprehodov z uporabniki. V program prostovoljstva so bili vključeni **štirje uporabniki**. V obdobju od marca do maja prostovoljskih del nismo imeli zaradi ukrepov v povezavi s COVID-19.

Sprememba na področju delovanja in opravljanja prostovoljstva je bila v letu 2020 povezana tudi z razglašeno epidemijo in sprejetimi ukrepi zaradi COVID-19, zaradi česar v obdobju od marca do maja prostovoljstva začasno nismo izvajali, od oktobra naprej pa v omejenem obsegu in za najnujnejše socialne stike s starejšimi, saj so prejemniki prostovoljstva večinoma omejevali stike in prihode drugih oseb ter obiske odpovedovali. V sklopu tega so prostovoljci poleg omejenih obiskov vzdrževali stik preko telefona in na ta način prisluhnili uporabnikom v času COVID-19. Prostovoljci so v okviru svojih programskih oblik dela opravljali aktivnosti v

obliki pogovora, branja, družabnih iger, spremstva in sprehodov z uporabniki ter pomoč pri opravljanju dnevnih opravil v spremstvu in kot dodatna pomoč socialnih oskrbovalcev.

Organiziran program prostovoljstva se je izkazal kot primer dobre prakse in še boljše uporabniške izkušnje, z izvajanjem le-tega pa želimo doseči boljše socialne stike in medgeneracijsko sodelovanje. V času izrednih razmer v letu 2020 je bilo moč opaziti tudi veliko pripravljenost prostovoljcev za pomoč starejšim.

### CPND Maribor kot študijska baza za praktično usposabljanje študentov gerontologije



V letu 2020 smo v sodelovanju z Alma Mater Europea – Evropskim centrom Maribor realizirali prvo skupino praktičnega usposabljanja študentov gerontologije. Tri študentke gerontologije (2 študentki 3., zaključnega letnika prve bolonjske stopnje in ena študentka 2.letnika prve bolonjske stopnje) so skupno opravile 440 ur praktičnega usposabljanja.

Praktično usposabljanje je potekalo pod mentorstvom strokovnih delavk, koordinatoric pomoči na domu. V dinamičnem kolektivu so študentke spoznavale naše delo, pridobile praktično znanje, veščine in spretnosti tako na področju socialnega varstva kot celote, kot tudi s poudarkom na socialni gerontologiji. Mentorstvo je študentkam omogočilo, da so spoznale delo in aktivnosti Centra za pomoč na domu, se podrobneje seznanile z delom in aktivnostmi koordinatoric pomoči na domu, imele so priložnost, da so v času študija pridobljeno teoretično gerontološko znanje preizkusile v praksi, spoznavale so pomembnost timskega dela, pridobile izkušnje in se učile postopkov vključevanja novih uporabnikov (obiski na domu), spremljale in se seznanile so se z delom socialnih oskrbovalcev na terenu, ter se učile učinkovite uporabe delovnih orodij in opreme ter zaščitnih sredstev.

Mentorica programa je spremljala in usmerjala delo študentk na praktičnem usposabljanju, vodila evidenco o prisotnosti študentk na praktičnem usposabljanju, pripravila poročila in drugo dokumentacijo vezano na program praktičnega usposabljanja.

## Knjižnica za starejše

Projekt Knjižnica za starejše je namenjen uporabnikom Centra za pomoč na domu, ki zaradi svojega zdravstvenega ali fizičnega stanja niso več sposobni obiskovati javnih knjižnic oziroma nimajo nikogar, ki bi jim lahko prinesel čtivo na dom. Našim uporabnikom tako omogočamo izposajo in dostop do knjig iz naše interne knjižnice.

V naši interni knjižnici gre za manjšo zbirko leposlovja, proze, strokovne literature, duhovnega čtiva, revij, ki je namenjena za izposajo zgolj in izključno uporabnikom in zaposlenim, saj jim knjige prinašajo in odnašajo socialne oskrbovalce ali družabnice (javna dela), ki imajo tudi neposreden dostop do knjižničnega gradiva.

Zbirka knjižničnega gradiva je nastala z donacijami starih, prebranih in odvečnih knjig naših uporabnikov, njihovih svojcev, bližnjih, zaposlenih v zavodu in drugih prostovoljcev, ki so velikodušno prispevali knjige, za kar se jim iskreno zahvaljujemo.

Prizadevamo si, upamo in želimo, da bi se naša knjižnica nenehno širila ter pridobivala tako na kvantiteti kot kvaliteti. Še posebej si želimo, da vsakič znova v njej najdejo svoj prostor naši uporabniki, s pomočjo katerih knjižnica vsakič znova zaživi kot prava knjižnica.

## Demenci prijazna točka in MIGI kotichek

Zavod si je z odprtjem DPT zadal nove cilje na področju soočanja z izzivi, ki jih prinaša demenca. Točka je namenjena osebam z demenco, njihovim svojcem oziroma vsem, ki jih to področje zanima. Zavedamo se, da je oseb z demenco vse več in je tovrstna problematika v porastu. Tako kot osebe z demenco, so se v še večjih stiskah znašli njihovi svojci, saj jim je težko sprejeti spremembe, s katerimi se soočajo njihovi starši.

V okviru demenci prijazne točke in migi koticheka smo v obdobju od januarja do junija 2020 *organizirali dve družabno sprostitveni delavnici za osebe z demenco*. Naš cilj je bil, da bi delavnice potekale mesečno, a žal zaradi razglašene epidemije in sprejetih ukrepov, le to ni bilo možno. Družabno sprostitvene delavnice sicer potekajo v manjših skupinah (do 8 oseb). Namen delavnic je, da z njimi krepimo kognitivne sposobnosti udeležencev. Na delavnicah skupaj z njimi rešujemo miselne vaje (uganke, ugotavljanje besed na določeno črko, povezovanje slik z besedo,...), prav tako pa v delavnice vključujemo tudi razgibalne vaje in družabne igre, kar se je izkazalo za še posebej blagodejno. Delavnice delujejo terapevtsko, saj se je znotraj skupine vzpostavil varen prostor za komunikacijo udeležencev in s tem je nastalo tudi medsebojno zaupanje vseh prisotnih. Opazili smo, da so delavnice upravičencem pomembne in se jih z veseljem udeležujejo. Ena od udeleženk je izpostavila, da je vesela, ker

je po dolgem času ponovno med svojimi vrstniki in ji je to predstavljalo še posebno zadovoljstvo. S pomočjo tovrstnih delavnic pridobivamo povratne informacije in krepimo zadovoljstvo udeležencev, kar nam daje nov zagon za nadaljnje delo.

Ker se zavedamo pomembnosti pravilnega ravnanja pri osebah z demenco, smo v okviru dopolnilnega programa *pripravili kratek pregled napotkov za prijetno in varno bivanje oseb z demenco v domačem okolju*, ki jih uporabljamo za dodatno informiranje svojcev in drugih oseb, ki so vključene v oskrbo oseb z demenco.



### Program STOP nasilju in Pravilo "ničelna stopnja do nasilja"

Gre za program za zmanjševanje nasilja nad starejšimi in je specifičen dopolnilni program našega zavoda, 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.

Na drugi strani pa s "Pravilom ničelne tolerance do nasilja" varujemo naše zaposlene, predvsem socialne oskrbovalce, in jim tako zagotavljamo boljše delovne pogoje z vidika njihove varnosti pri delu ter ustreznega ukrepanja ob morebitnih opaženih nespoštovanjih tega pravila s strani uporabnikov ali svojcev. Pravilo se je izkazalo kot pozitivna sprememba za socialne oskrbovalce, ki se počutijo bolj zaščitene in spoštovane s strani delodajalca, saj vedo, da jim bo delodajalec v kritičnih trenutkih stal ob strani.

## Spoštujemo "Listino raznolikosti Slovenije"

Center za pomoč na domu Maribor je od leta 2019 pristopil kot podpisnik Evropske listine o raznolikosti.

Listina raznolikosti je ena izmed aktualnih prostovoljnih evropskih iniciativ raznolikosti, s ciljem spodbuditi organizacije (zasebne, javne) k implementaciji in razvoju politike raznolikosti znotraj organizacij. Gre za kratek dokument, ki sestoji iz načel, ki jim organizacija v svojem delovanju sledi pri promociji raznolikosti, nediskriminacije in enakih možnosti na delovnem mestu.



## **RAČUNOVODSKO POROČILO za leto 2020**





## Temeljne računovodske predpostavke in usmeritve

Javni zavod Center za pomoč na domu Maribor (skrajšan naziv CPND Maribor) je po Pravilniku o določitvi neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov obravnavan kot posredni proračunski uporabnik<sup>1</sup>.

Zavod pridobiva sredstva za opravljanje svojih nalog iz<sup>2</sup>:

- proračuna ustanoviteljice sredstva za izvajanje javne službe v obsegu, kot ga določa zakon,
- proračuna ustanoviteljice za izvajanje programov, ki ne sodijo v javno službo, so pa v posebnem interesu ustanoviteljice, v obsegu, ki ga zavod in ustanoviteljica dogovorita s posebnimi pogodbami,
- iz proračuna ustanoviteljice za investicijsko vzdrževanje prostorov in obnovo opreme, skladno z letnim programom ustanoviteljice,
- iz državnega proračuna za sofinanciranje programov, ki jih na osnovi javnih razpisov ali na drugih osnovah vzpodbuja država
- s plačili uporabnikov storitev,
- s prispevki sponzorjev in donatorjev ter iz drugih virov skladno z zakonom.

Pri vodenju poslovnih knjig, vrednotenju računovodskih postavk in notranjem finančnem nadzoru izvaja določila:

- Zakona o javnih financah<sup>3</sup>,
- Zakona o računovodstvu<sup>4</sup>,
- Pravilnika o sestavljanju letnih poročil za proračun proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava<sup>5</sup>,

---

<sup>1</sup> Razvidno iz registra proračunskih uporabnikov objavljenega na spletni strani Ministrstva za javno upravo URL: <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=127>.

<sup>2</sup> Določilo 11. člena Odloka o ustanovitvi javnega socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor, MUV št. 1/2018.

<sup>3</sup> Zakon o javnih financah, Uradni list RS, št. 11/11 – uradno prečiščeno besedilo, 14/13 – popr., 101/13, 55/15 – ZFisP, 96/15 – ZIPRS1617, 13/18 in 195/20 – odl. US.

<sup>4</sup> Zakon o računovodstvu, Ur.l. RS št.: 23/99, 30/02-ZJF-C in 114/06-ZUE .

<sup>5</sup> Pravilnik o sestavljanju letnih poročil za proračun proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava Ur.l. RS, št. [115/02](#) [21/03](#), [134/03](#), [126/04](#), [120/07](#), [124/08](#), [58/10](#) (60/10 popr.), [104/10](#), [104/11](#), 86/16 in 80/19.

- Navodila o pripravi zaključnega računa državnega in občinskega proračuna ter metodologije za pripravo poročila o doseženih ciljih in rezultatih neposrednih in posrednih uporabnikov proračuna<sup>6</sup>,
- Pravilnika o razčlenjevanju in merjenju prihodkov in odhodkov pravnih oseb javnega prava<sup>7</sup>,
- Pravilnika o načinu in rokih usklajevanja terjatev in obveznosti po 37. členu ZR<sup>8</sup>,
- Pravilnika o načinu in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev<sup>9</sup> in
- Pravilnika o EKN za proračun, proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava<sup>10</sup> ter
- Slovenskih računovodskih standardov<sup>11</sup>.

Računovodstvo zavoda CPND Maribor zagotavlja podatke oziroma informacije o poslovni in finančni uspešnosti javnega zavoda ter o njenem premoženjskem in finančnem stanju za notranje in zunanje uporabnike informacij. Računovodstvo CPND Maribor je zasnovano tako, da zagotavlja usklajenost računovodskih podatkov in informacij z Zakonom o računovodstvu in Slovenskimi računovodskimi standardi.

Pri računovodenju in pri pripravi računovodskih izkazov uporablja CPND Maribor temeljne računovodske predpostavke in splošna pravila o vrednotenju:

- časovno neomejenost delovanja,
- dosledno stanovitnost, upoštevanje resnične in poštene predstavitve in
- nastanek poslovnega dogodka.

Računovodski izkazi so sestavljeni na predpostavki, da bo CPND Maribor nadaljeval poslovanje v dogledni prihodnosti.

<sup>6</sup> Navodilo o pripravi zaključnega računa državnega in občinskega proračuna ter metodologije za pripravo poročila o doseženih ciljih in rezultatih neposrednih in posrednih uporabnikov proračuna, Ur.l. RS, št. 12/01, 10/06, 8/07, 102/10.

<sup>7</sup> Pravilnik o razčlenjevanju in merjenju prihodkov in odhodkov pravnih oseb javnega prava Ur.l. RS, št. 134/03, 34/04, 13/05, 114/06-ZUE, 138/06, 120/07, 112/09, 58/10, 97/12, 100/15, 75/17 in 82/18

<sup>8</sup> Pravilnik o načinu in rokih usklajevanja terjatev in obveznosti po 37. členu ZR, Ur.l. RS, št. 108/13.

<sup>9</sup> Pravilnik o načinu in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev, Ur.l. RS, št. 45/05, 138/06, 120/07, 48/09, 112/09, 58/10, 108/13, 100/15.

<sup>10</sup> Pravilnik o enotnem kontnem načrtu za proračun, proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava, Ur. l. RS 112/09, 58/10, 104/10, 104/11, 97/12, 108/13, 94/14, 100/15.

<sup>11</sup> Slovenski računovodski standardi, Ur.l. RS št. 95/2015

Računovodsko obravnavanje ekonomskih kategorij je opredeljeno v Pravilniku o računovodstvu <sup>12</sup> in se ne more spreminjati glede na trenutne poslovne koristi CPND Maribor. Če je v različnih obdobjih različno, je treba prikazati razloge za takšne spremembe in njihove posledice.

Računovodstvo obravnava spremembe ekonomskih kategorij skladno z nastankom poslovnih dogodkov. Da bi se torej poslovni izid izrazil vrednostno, morajo biti pri vsakem vzporejanju prihodkov in odhodkov prihodki obremenjeni samo z ustreznimi odhodki, ne glede na prejemke in izdatke.

Posloводство CPND Maribor upošteva pri izbiranju računovodskih usmeritev in odločanju o njih uporabi ter pri pripravljanju računovodskih izkazov, kakovostne značilnosti računovodenja, in sicer razumljivost, ustreznost, zanesljivost in primerljivost.

Zanesljivost zagotavlja z izpolnjevanjem treh zahtev:

- previdnost,
- prednost vsebine pred obliko in
- pomembnost.

Številni poslovni dogodki so povezani z negotovostjo, zato so računovodski izkazi pripravljeni s primerno previdnostjo. Pozitivni poslovni izid se izkaže šele takrat, ko je očit in potrjen, negativni pa, ko postane možen.

## **Vrednotenje in izkazovanje postavk**

Posamezne postavke v računovodskih izkazih za leto 2020 so ovrednotene v skladu s pravili vrednotenja določenimi v Zakonu o računovodstvu in v Slovenskih računovodskih standardih ter v Pravilniku o računovodstvu.

Uporaba omenjenih predpisov zadošča za resničen in pošten prikaz premoženja in obveznosti CPND Maribor, njenega finančnega položaja in poslovnega izida.

---

<sup>12</sup>Center za pomoč na domu Maribor Pravilnik o računovodstvu z dne 25.11.2013, številka dokumenta 016-0005/2013.

## Redni letni popis

Pred zaključkom poslovnih knjig za leto 2020 je bil opravljen redni letni popis sredstev in obveznosti do virov sredstev. Popisna komisija je popisala vsa sredstva in obveznosti na dan 31.12.2020 razen dolgoročnih sredstev. Podatke o dejanskem stanju je primerjala s podatki v poslovnih knjigah tako da v poslovnih knjigah na dan 31.12.2020 izkazuje podatke o dejanskem stanju sredstev in obveznosti do virov sredstev.

Upoštevajoč epidemiološke razmere nalezljive bolezni COVID-19 zaradi preventivnih razlogov preprečevanja širjenja COVID-19 v zavodu ni bil v celoti opravljen popis osnovnih sredstev in drobnega inventarja na dan 31.12.2020. V skladu z določilom 86. člena Zakona o interventnih ukrepih za omilitev posledic drugega vala epidemije COVID-19 (ZIUOPDVE) je v bilanci stanja na dan 31.12.2020 izkazano knjiženo stanje osnovnih sredstev in drobnega inventarja brez uskladitve z dejanskim stanjem. Redni letni popis osnovnih sredstev in drobnega inventarja za leto 2020 bo izveden takoj, ko epidemiološke razmere to dopuščale, oziroma najpozneje do 30.6.2021. Poročilo o uskladitvi stanja bo podano v polletnem poročilu za leto 2021 in pojasnjeno v zaključnem poročilu za leto 2021.

## Razkritja podatkov v bilanci stanja na dan 31.12.2020

Bilanca stanja prikazuje podatke o stanju sredstev in obveznosti do njihovih virov na zadnji dan tekočega in zadnji dan predhodnega obračunskega obdobja.

### Sredstva

Sredstva (aktiva) so v bilanci stanja razdeljena na naslednje postavke:

#### 1. Dolgoročna sredstva in sredstva v upravljanju

Tabela 1: Pregled dolgoročnih sredstev na dan 31.12.2020

v EUR s centi

konto	Vrsta dolgoročnega sredstva	Nabavna vrednost	Popravek vrednosti	Neodpisana vrednost	Stopnja odpisanosti
1	2	3	4	5	5=4/3*100
0030	Licence za računalniške programe	22.446,35	16.302,99	6.143,36	72,63
<b>003</b>	<b>Premoženjske pravice</b>	<b>22.446,35</b>	<b>16.302,99</b>	<b>6.143,36</b>	<b>72,63</b>
0210	Nabavna vrednost upravnih in poslovnih zgradb	402.523,41	108.226,35	294.297,06	26,89
<b>02</b>	<b>Nepremičnine</b>	<b>402.523,41</b>	<b>108.226,35</b>	<b>294.297,06</b>	<b>26,89</b>
0400	Oprema za opravljanje dejavnosti	30.808,37	18.795,18	12.013,19	61,01
0401	Računalniška oprema	20.956,71	18.712,21	2.244,50	89,29
0402	Transportna sredstva	64.431,41	29.858,45	34.572,96	46,34
<b>040</b>	<b>Oprema</b>	<b>116.196,49</b>	<b>67.365,84</b>	<b>48.830,65</b>	<b>57,98</b>
0410	Drug drobni inventar	44.559,98	44.559,93	0,05	100,00
<b>041</b>	<b>Drobni inventar</b>	<b>44.559,98</b>	<b>44.559,93</b>	<b>0,05</b>	<b>100,00</b>
	Skupaj	585.726,23	236.455,11	349.271,12	40,37

Zavod je v letu 2020 nabavil:

- licence za računalniške programe v višini 4.486,77 EUR (nadgradnje na že obstoječe računovodske programe in microsoft office);
- opremo za opravljanje dejavnosti v vrednosti 4.881,69 EUR (rekuperator za prezračevalni sistem in drugo opremo za opravljanje storitev zavoda);
- računalniške opreme v vrednosti 2.742,05 EUR (nabava prenosnikov) in
- drobni inventar v vrednosti 4.140,10 EUR (nabavljeni so bili stoli, mobilni telefoni, monitor z tipkovnico in miško), v skupni vrednosti za 11.763,84.

V letu 2020 je povečal nabavno vrednosti upravnih in poslovnih zgradb v višini investicijskih vlaganj v sanacijo vlage, strehe, zunanje ureditve in nabavo stopniščne invalidske ploščadi v skupni vrednosti 84.207,82 EUR in investicijskih vlaganj za izvedbo montaže stene z vrati in izvedba prezračevanja v arhivskem prostoru v poslovni stavbi na Trubarjevi 27 v vrednosti 4.992,24 EUR. Investicije so bile financirane iz proračuna ustanoviteljice, Mestne občine Maribor. Navedene investicije so bile izvedene v prejšnjih poslovnih letih a je Mestna občina Maribor investicije zaključila in posredovala Centru za pomoč na domu Maribor zahtevo za prenos v upravljanje šele ob zaključku poslovnega leta 2020. Investicijska vlaganja so vsebinsko povezana s potrebami prilagoditve prostorov za potrebe CPND Maribor v obdobju 2017-2019. V letu 2017 je bila realizirana selitev sedeža zavoda iz Partizanske ceste 12 na novo lokacijo na Trubarjevi ulici 27.

Amortizacija je bila obračunana v višini popravkov vrednosti dolgoročnih sredstev v skladu s Pravilnikom o načinih in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev in znaša skupaj 28.924,82 EUR in se v znesku 28.924,82 EUR pokriva v breme obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje in v znesku 16,20 EUR v breme prihodkov iz tržne dejavnosti.

## 2. Kratkoročna sredstva, razen zalog in aktivne časovne razmejitve

Tabela 2: Pregled kratkoročnih sredstev in kratkoročnih aktivnih časovnih razmejitev

v EUR s centi

konto	Vrste kratkoročnih sredstev in AČR	Vrednost po stanju 31.12.2020	Vrednost po stanju 31.12.2019	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
10	Denarna sredstva v blagajni	0	0	
11	Dobroimetje pri bankah	42.353,43	64.093,14	66,08
12	Kratkoročne terjatve do kupcev v državi	41.588,45	33.720,04	123,33
13	Dani predujmi in varščine	0,00	0,00	
14	Kratkoročne terjatve do uporabnikov EKN	360.165,45	141.367,50	254,77
17	Druge kratkoročne terjatve	37,98	15,17	250,36
19	AČR	0,00	105.726,64	0,00
	<b>Skupaj</b>	<b>444.145,31</b>	<b>344.922,49</b>	<b>128,77</b>

**Dobroimetje pri bankah, ki so izkazana v višini 43.353,43 EUR**, so sredstva na računu CPND Maribor na dan 31.12.2020, odprtem pri Upravi RS za javne prihodke Ljubljana. CPND Maribor nima poslovnih računov odprtih pri poslovnih bankah.

Kratkoročne terjatve do kupcev so izkazane v višini **41.454,99 EUR** in predstavljajo terjatve iz naslova opravljenih storitev uporabnikom socialno varstvene storitve pomoč na domu in drugih storitev. Del terjatev v višini 3.048,66 EUR so terjatve iz naslova izobraževalnega programa strokovnega usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec.

Terjatve, katerim je že pretekel rok zapadlosti znašajo skupaj 6.308,18 EUR.

**Kratkoročne terjatve do uporabnikov EKN** so terjatve do občine ustanoviteljice in do občin za katere zavod opravlja storitve po pogodbah ter terjatve do ZZSZ za refundacijo nadomestil za odsotnost zaradi bolezni.

V okviru te skupine so izkazane tudi terjatve na podlagi poročila o zaključku projekta CROSS CARE v višini razlike do zneska še neizplačanih upravičenih izdatkov, 66.487,82 EUR.

## Obveznosti do virov sredstev

### 1. Kratkoročne obveznosti in pasivne časovne razmejitve

Tabela 3: Pregled kratkoročnih obveznosti in pasivnih časovnih razmejitev po vrstah

v EUR s centi

konto	Vrste kratkoročnih obveznosti in PČR	Vrednost po stanju 31.12.2020	Vrednost po stanju 31.12.2019	Indeks
1	2	3	4	5=4/3*100
20	Kratkoročne obveznosti za prejete varščine	0,00	0,00	
21	Obveznosti za čiste plače in nadomestilo plače	178.528,37	114.344,94	156,13
22	Kratkoročne obveznosti do dobaviteljev	15.708,33	15.007,18	104,67
23	Druge kratkoročne obveznosti iz poslovanja	29.369,49	19.608,44	149,78
24	Kratkoročne obveznosti do uporabnikov EKN	87,57	150,29	
25	Kratkoročni krediti, prejeti v državi		70.000,00	
29	PČR	36.818,89	14.845,56	248,01
	<b>Skupaj</b>	<b>260.512,65</b>	<b>233.956,41</b>	<b>111,35</b>

**Obveznosti za čiste plače in nadomestilo plače, izkazane v 178.528,37 EUR**, so obveznosti do zaposlenih za mesec december 2020, ki so bile poravnane v januarju 2021.

**Kratkoročne obveznosti do dobaviteljev v državi**, izkazane na dan 31.12.2020 znašajo 15.708,33 EUR in vse zapadejo v plačilo v letu 2021.

**Druge kratkoročne obveznosti iz poslovanja** so izkazane v višini 29.369,49 EUR so obveznosti za prispevke in davke iz naslova plač, za plače za mesec december 2020 in iz naslova dodatkov po 11. točki prvega odstavka 39. člena Kolektivne pogodbe za javni sektor.

Zavod je v letu 2019 najel za delovanje projekta CROSS CARE kratkoročni revolving kredit pri banki in ga v celoti poplačal v letu 2020. ,

Na postavki **Pasivne časovne razmejitve** so v znesku 14.371,97 EUR odloženi prihodki za financiranje nadaljevanja projekta UIOD, v znesku 20.775,02 EUR odloženi prihodki iz redne dejavnosti, ker zaradi posledic epidemije, ni bil izveden končni obračun storitev v letu 2020 in v znesku 1.671,90 EUR za izvedbo že plačanih storitev v projektu izobraževanja za pridobitev poklica.

## 2. Obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje in dolgoročne obveznosti

Tabela 4: Pregled lastnih virov in dolgoročnih obveznosti po vrstah

v EUR s centi

konto	Vrste lastnih virov in dolgoročnih obveznosti	Vrednost po stanju 31.12.2020	Vrednost po stanju 31.12.2019
1	2	3	4
980	Obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje	378.314,21	266.380,53
985	Presežek prihodkov nad odhodki iz preteklih let	154.589,57	104.421,11
	<b>Skupaj</b>	<b>532.903,78</b>	<b>370.801,64</b>

**Obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje** na dan 31.12.2020 znašajo 378.314,21 EUR. Ločeno so izkazane obveznosti za sredstva za izvajanje rednega delovanja in za sredstva za izvajanje projektov.

Na podlagi obračuna prihodkov in odhodkov v letu 2020 je znaša presežek prihodkov nad odhodki 50.168,46 EUR. Presežek prihodkov nad odhodki na dan 31.12.2020 tako znaša 154.589,57 EUR in sestoji iz presežka preteklih poslovnih let v skupni višini 104.421,11 EUR ter presežka nastalega v letu 2020. sestoji iz presežka preteklih poslovnih let v skupni višini 104.421,11 EUR ter presežka nastalega v letu 2020.

Presežek izkazan v letu 2020 je posledica COVID-19 situacije v povezavi s ceno storitve pomoči na domu – upoštevajoč standarde in normative socialnovarstvene storitve pomoči na domu bi glede na število zaposlenih oskrbovalk in število vključenih uporabnikov morali na ravni zavoda zaposlovati skupno 5,75 oseb za vodenje in koordiniranje storitve pomoči na



domu, a le tega glede na omejitvene ukrepe, zmanjšanje obsega storitve in situacijo na trgu dela (*pomanjkanje kadra za zaposlitev na delovno mesto koordinator pomoči na domu*) nismo dosegali (zadostno število oseb za vodenje in koordiniranje smo zaposlovali do vključno 31.5.2020, pri čemer je kljub temu nastajal presežek, saj je bila vodja pomoči na domu pretežni del navedenega obdobja dolgotrajno odsotna in je bila njena plača refundirana; sledilo je obdobje, ko ustreznega kadra nismo našli, šele od 1.9.2020 dalje smo zoper zaposlovali skupno 5,75 oseb za vodenje in koordiniranje). Prav tako je sprejeta cena za leto 2020 (in predhodno tudi cena za 2019, ki je bila veljavna do 31.5.2020) vključevala del, ki naj bi se nanašal na kritje rednih usposabljanj in izobraževanj zaposlenih ter kritje supervizijskih stroškov. Glede na vladne ukrepe je bilo v pretežnem delu leta 2020 prepovedano zbiranje večjega števila ljudi, prav tako so bile omejene izvedbe izobraževanj. Ker gre v okviru pomoči na domu pretežno za izobraževanja, ki so praktične narave in se izvajajo z neposredno prisotnostjo, je bilo le teh v letu 2020 za zaposlene bistveno manj, kot jih je bilo planiranih (realiziran je bil zgolj zanemarljiv del). Po drugi strani pa so bila izobraževanja, ki so se vsebinsko navezovala na novosti zaradi COVID-19 situacij in izobraževanja, ki so vsebinsko naslavljala način izvajanja storitev v COVID-19 razmerah ter ukrepe za preprečevanje širjenja COVID-19 v pretežnem delu brezplačna (izvajalci so jih krili iz drugih virov, ne iz pobiranja kortizacij). S pojasnjenimi razlogi je v letu 2020 izkazan presežek prihodkov nad odhodki, ki pa bo porabljen v letu 2021, ko bomo nadoknadili izpadle vsebine v smislu razvoja za razvoj dejavnosti ter nadgradnjo kompetenc zaposlenih, njihovega usposabljanja in izobraževanja ter izvedbe obveznih supervizij za vse zaposlene na pomoči na domu.

### **Pojasnila k izkazu izkaza prihodkov in odhodkov – določenih uporabnikov od 01.01. do 31.12.2020**

CPND Maribor je v letu 2020 razporejala stroške na posamezne projekte, na podlagi dejansko nastalih stroškov. Zavod pri izvajanju in financiranju projektov spoštuje načelo namenske porabe sredstev kar pomeni, da se sredstva, pridobljena za določen projekt, za ta isti projekt tudi porabijo.

Stroški posameznega projekta se členijo po vrstah stroškov. Odhodki posameznega projekta se obračunavajo skladno z dinamiko obračunavanja prihodkov v skladu z realizacijo projektov in v skladu s pogodbami sklenjenimi z naročniki.

## Prihodki

Največji delež prihodkov predstavljajo prihodki po pogodbi z Mestno občino Maribor za izvajanje osnovne dejavnosti.

Tabela 5: Pregled prihodkov po vrstah doseženih v letu 2020 v primerjavi s podatki v predhodnem letu v EUR

v EUR s centi

zap. št.	Vrste prihodkov	Prihodki 2020	Prihodki 2019	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
760000	Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov proizvodov in storitev - MOM	1.135.134,80	1.002.712,24	113,21
760001	Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov proizvodov in storitev - Občina Hoče-Slivnica	117.968,28	95.422,44	123,63
760002	Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov proizvodov in storitev - Občina Rače-Fram	117.587,42	99.345,18	118,36
760004	Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov proizvodov in storitev - Občina Starše	63.465,77	59.826,30	106,08
760009	Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov proizvodov in storitev - prihodki občin	5.012,25	3.082,75	162,59
760020	Prihodki iz sredstev javnih financ ZRSZ	39.723,02	38.327,96	103,64
<b>7600</b>	<b>Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov proizvodov in storitev</b>	<b>1.478.891,54</b>	<b>1.298.716,87</b>	<b>113,87</b>
760100	Prihodki - prispevki občanov	330.969,77	329.614,37	100,41
760101	Prihodki od prodaje storitev - izobraževanje NPK, ostalo izobraževanje	7.348,10	9.088,00	80,85
760102	Prihodki od prodaje storitev - izobraževanje študentov	120,00		
760199	Drugi prihodki od prodaje storitev	99.102,34	95.239,09	104,06
<b>7601</b>	<b>Prihodki od prodaje proizvodov in storitev - vstopnine</b>	<b>437.540,21</b>	<b>433.941,46</b>	<b>100,83</b>
7603	Prihodki projekt CROSSCARE	56.702,01		
7608	Prihodki iz sredstev javnih financ -COVID-19	181.981,29		
7639	Drugi prihodki	6.013,24		
	<b>Skupaj</b>	<b>2.161.128,29</b>	<b>1.732.658,33</b>	<b>124,73</b>

Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov izvajanja pomoči na domu (760000, 760001, 76002, 76004 in 760009) so se v primerjavi z letom 2019 povečali na vseh občinah, za katere izvajamo storitve pomoči na domu. Višji prihodki s strani občin sledijo višjim izstavljenim zahtevkom kot posledico višjih stroškov izvajanja storitve, kot tudi večjega obsega izvedenih storitev (v letu 2020 smo izvajali več storitev pomoči na domu za občane drugih občin, ki začasno bivajo v Mestni občini Maribor in je posledično veljavni zakonodaji plačilo subvencije občine k ceni storitve zavezana kriti občina, v kateri ima uporabnik pomoči na domu prijavljeno stalno bivališče).

Prihodki pod zap.št. 7601 so primerjalno z 2019 v letu 2020 višji – k plačilom uporabnikov za izvedene storitve pomoči na domu, smo v letu 2020 namreč dodatno prejeli še prihodke iz naslova izvajanja praktičnega usposabljanja študentov gerontologije in prihodke iz naslova projekta UIOD.

## Odhodki

Odhodki so ugotovljeni v višini realiziranih stroškov poslovanja. Pregled po vrstah stroškov je prikazan v spodnji tabeli.

Tabela 6: Pregled odhodkov po vrstah doseženih v letu 2020 v primerjavi s podatki v predhodnem letu

v EUR s centi

zap. št.	Vrste odhodkov	Odhodki tekočega obračunskega obdobja	Odhodki obdobja leta 2019	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
4600	Stroški materiala	16.839,49	14.344,87	117,39
4601	Stroški pomožnega materiala	38.745,78	16.731,46	231,57
4602	Stroški električne energije	7.769,96	7.174,37	108,30
4603	Gorivo za službena vozila	6.326,99	8.558,08	73,93
<b>460</b>	<b>Stroški materiala</b>	<b>69.682,22</b>	<b>46.808,78</b>	<b>148,87</b>
4610	Stroški poslovnih storitev	12.529,94	11.938,22	104,96
4611	Stroški storitev tekočega in investicijskega vzdrževanja	3.803,26	3.329,78	114,22
4612	Komunalne storitve in komunikacija	14.420,23	12.967,04	111,21
4613	Prevozni stroški in storitve	6.399,02	7.497,43	85,35
4614	Izdatki za službena potovanja	37.530,78	37.722,55	99,49
4615	Tekoče vzdrževanje	28.837,62	27.248,27	105,83
4616	Najemnine in zakupnine	692,14	692,14	100,00
4619	Drugi operativni odhodki	5.334,37	8.197,90	65,07
<b>461</b>	<b>Stroški storitev</b>	<b>109.547,36</b>	<b>109.593,33</b>	<b>99,96</b>
<b>462</b>	<b>Stroški amortizacije</b>	<b>16,20</b>	<b>0,00</b>	
4640	Plače zaposlenih	1.267.803,43	1.034.064,33	122,60
4641	Nadomestila plač zaposlenih	120.887,06	63.134,72	191,47
4642	Povračila zaposlenim	109.763,45	109.841,98	99,93
4643	Stroški dodatnega pokojninskega zavarovanja	35.359,12	32.740,40	108,00
4644	Regres za letni dopust	93.843,87	80.734,51	116,24
4645	Drugi prejemki iz delovnega razmerja	32.666,55	21.594,67	151,27
4646	Prispevki izplačevalca plač, nadomestil, in drugih prejemkov zaposlenih	231.798,23	181.238,91	127,90
4649	Drugi stroški dela	3.498,68	3.340,00	104,75
<b>464</b>	<b>Stroški dela</b>	<b>1.895.620,39</b>	<b>1.526.689,52</b>	<b>124,17</b>
<b>465</b>	<b>Drugi stroški</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>467</b>	<b>Finančni odhodki</b>	<b>23,17</b>	<b>18,20</b>	<b>127,31</b>
<b>468</b>	<b>Drugi odhodki</b>	<b>0,00</b>	<b>763,96</b>	<b>0,00</b>
	<b>Skupaj</b>	<b>2.074.889,34</b>	<b>1.683.873,79</b>	<b>123,22</b>

Kot izhaja iz tabele 6, so se v letu 2020 bistveno povečali stroški pomožnega materiala knjiženi na kontu 4601, kamor knjižimo nakup zaščitne opreme in zaščitnih sredstev. Glede na epidemiološko situacijo širjenja nalezljive bolezni COVID-19 in skladno z navodili NIJZ, smo namreč za zaščito naših delavk in delavcev, ki opravljajo delo neposredno pri uporabnikih, potrebovali bistveno večjo količino zaščitne opreme in zaščitnih sredstev kot v preteklih letih,

ob tem, da tudi cena tovrstnega materiala v letu 2020 enormno narasla (npr.: cena rokavic se je v primerjavi z letom 2019 dvignila za 35%, razkužila so se podražila za 20%, največji dvig cene pa je bilo zaznati pri zaščitnih maskah, ki so bile v prvi polovici leta dražje za okvirno 400%).

Za 35 % nižje kot v letu 2019 pa v letu 2020 izkazujemo druge operativne odhodke. V okviru konta 4619 knjižimo izdatke za izobraževanje zaposlenih in zavarovalne premije za premoženjska zavarovanja in zavarovanje civilne odgovornosti. Oboje je bilo v letu 2020 nižje kot v prejšnjih letih, izobraževanja so bila zaradi COVID-19 omejitev izvedena v bistveno manjšem obsegu kot je bilo planirano, zavarovalne premije pa so bile v letu 2020 plačane v manjšem obsegu iz razloga, ker smo bile vplačane zgolj za obdobje 5 mesecev, saj smo v 2020 pristopili k skupnemu javnemu naročanju premoženjskih zavarovanj, ki ga organizira Mestna občina Maribor (posledično premije nismo poravnali za 12 mesecev, ampak zgolj za obdobje do predvidene realizacije skupnega javnega naročila, ki bo posledično spremenil tudi višine zavarovalnih premij v bodoče).

Tabela 7: Stroški plač

v EUR s centi

konto	Vrste odhodkov	Odhodki 2020	Odhodki 2019	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
4640	Plače zaposlenih	1.267.803,43	1.034.064,33	122,60
4641	Nadomestila plač zaposlenih	120.887,06	63.134,72	191,47
4642	Povračila zaposlenim	109.763,45	109.841,98	99,93
4643	Stroški dodatnega pokojninskega zavarovanja	35.359,12	32.740,40	108,00
4644	Regres za letni dopust	93.843,87	80.734,51	116,24
4645	Drugi prejemki iz delovnega razmerja	32.666,55	21.594,67	
4646	Prispevki izplačevalca plač, nadomestil, in drugih prejemkov	231.798,23	181.238,91	127,90
4649	Drugi stroški dela	3.498,68	3.340,00	
<b>464</b>	<b>Stroški dela</b>	<b>1.895.620,39</b>	<b>1.526.689,52</b>	<b>124,17</b>

Stroški plač in nadomestil zaposlenim predstavljajo največji odhodek v celotni strukturi in so bili so izplačani v skladu s Kolektivno pogodbo za javni sektor ter Zakonom o javnih uslužbencih, Zakonom o sistemu plač v javnem sektorju, Uredbo o plačah direktorjev v javnem sektorju ter Zakonom o višini povračil stroškov v zvezi z delom in nekaterih prejemkov ter Zakonom o uravnoteženju javnih financ. Prispevki in davek so bili obračunani in plačani v skladu z zakonskimi določili. Drugi prejemki zaposlenim (povračila stroškov za prevoz na delo in iz dela, stroški prehrane med delom, regres za letni dopust) so bili izplačani v skladu s Kolektivno pogodbo za kulturne dejavnosti od upoštevanju Uredbe o višini povračil stroškov v

zvezi z delom in drugih prejemkov in Zakona o višini povračil v zvezi z delom in nekaterih prejemkov.

Stroški plač so se v letu 2020 v primerjavi z letom 2019 povečali za 22%. Povišanje je posledica različnih dejavnikov:

- zakonskih sprememb definicije in načina obračuna minimalne plače (*velik delež zaposlenih na delovnem mestu socialna oskrbovalka namreč z uvrstitvijo v 19. in 20. plačni razred ne dosega minimalne plače in so v posledici zakonske spremembe načina obračuna minimalne plače upravičeni do doplačil do minimalne plače*);
- dviga višine minimalne plače,
- povečanja števila zaposlenih (dodatne zaposlitve na delovnem mestu socialna oskrbovalka II, dodatnih 5 zaposlitev za projekt UIOD, dodatna zaposlitev strokovnega sodelavca za kadrovske in finančne zadeve v drugi polovici leta 2020 ter zaposlitev delovnega terapevta po zaključku projekta CrossCare, dodatne zaposlitve javnih delavcev),
- upoštevanja rednih napredovanj zaposlenih v plačne razrede,
- višjih izdatkov za regres za letni dopust,
- ter izplačila dodatkov za delo v času epidemije COVID-19.

### **Pojasnila Izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po vrstah dejavnosti od 01.01.2020 do 31.12.2020**

Dejavnost CPND Maribor se izvaja po projektih, zato se prihodki in odhodki po dejavnostih členijo glede na realizacijo posameznega projekta v letu 2020. Kot tržno dejavnost izvaja zavod izobraževanja za pridobitev nacionalne poklicne klasifikacije. V letu 2020 je z izvajanjem te dejavnosti dosegle prihodke v višini 8.320,00 EUR. Odhodki so bili obračunani v enaki višini.

### **Pojasnila Izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po načelu denarnega toka**

Prikazani so podatki o prilivih in odlivih sredstev na računu zavoda.

Zavod je v letu 2020 kljub vedno težkim javnofinančnim razmeram uspešno zagotavljal likvidnost in financiranje programov v skladu s finančnim načrtom.

**Seznam prilog:**

**Priloga 1:** Bilanca stanja na dan 31.12.2020

**Priloga 2:** Stanje in gibanje neopredmetenih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev

**Priloga 3:** Stanje in gibanje dolgoročnih finančnih naložb in posojil

**Priloga 4:** Izkaz prihodkov in odhodkov – določenih uporabnikov od 01.01.2020 do 31.12.2020

**Priloga 5:** Izkaz prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po vrstah dejavnosti od 01.01.2020 do 31.12.2020

**Priloga 6:** Izkaz prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po načelu denarnega toka od 01.01.2020 do 31.12.2020

**Priloga 7:** Izkaz računa finančnih terjatev in naložb določenih uporabnikov od 01.01.2020 do 31.12.2020

**Priloga 8:** Izkaz računa financiranja

**Priloga 9:** Izjava o oceni notranjega nadzora javnih financ

*Alenka Krivec, računovodkinja*

---

## Kontaktne informacije

---

**Center za pomoč na domu Maribor**

Trubarjeva ulica 27  
2000 Maribor

**Tel.** 02 / 235 05 20

**E-pošta:** [info@pomocnadomu.eu](mailto:info@pomocnadomu.eu)

[www.pomocnadomu.eu](http://www.pomocnadomu.eu)

**Poročilo pripravili:**

mag. Barbara Žgajner, direktorica

Darja Ljubimski vodja pravne in finančne službe

Alenka Krivec, računovodkinja

ter ostali zaposleni, ki delo opravljajo na sedežu zavoda



**Center za pomoč  
na domu Maribor**

Ustanoviteljica:

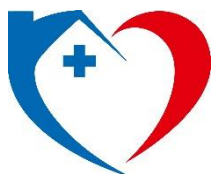


MESTNA OBČINA  
MARIBOR

Javno službo pomoč na domu opravljamo za občine Hoče slivnica, Rače Fram in Starše



Evropski projekti, v katerih sodeluje Center za pomoč na domu Maribor



CrossCare



REPUBLIKA SLOVENIJA  
SLUŽBA VLADE REPUBLIKE SLOVENIJE ZA RAZVOJ  
IN EVROPSKO KOHEZIJSKO POLITIKO

**CrossCare** - "Projekt integrirane skrbi za starejše na njihovem domu" - projekt je financiran v okviru Evropskega sklada za regionalni razvoj, v Programu sodelovanja Interreg V-A Slovenija Hrvaška.



**Interreg**   
SLOVENIJA - HRVAŠKA  
SLOVENIJA - HRVAŠKA  
Evropska unija | Evropski sklad za regionalni razvoj  
Evropska unija | Evropski fond za regionalni razvoj



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI SKLAD ZA  
REGIONALNI RAZVOJ



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE  
DIREKTORAT ZA DOLGOTRAJNO OSKRBO

**UIOD** - "Usmerjena integrirana oskrba doma" - projekt je financiran s strani Evropskega socialnega sklada, v okviru operacij Ministrstva za zdravje »Preoblikovanje obstoječih mrež ter vstopa novih izvajalcev za nudenje skupnostnih storitev in programov za odraslo in starejšo populacijo«



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI  
SOCIALNI SKLAD  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST





Projekt sofinancirata Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in Evropski socialni sklad v okviru Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014 - 2020, prednostne osi: 9. Socialni vključenost in zmanjševanje tveganja revščine, prednostne naložbe: 9.1. Aktivno vključevanje, vključno s spodbujanjem enakih možnosti in dejavnega sodelovanja ter izboljšanje zaposljivosti in specifičnega cilja: 9.1.3. Preprečevanje zdrsa v revščino oziroma socialno izključenost in zmanjševanje neenakosti v zdravju.

Partnerji, s katerimi sodeluje Center za pomoč na domu Maribor

