

POSLOVNO POROČILO
CENTRA ZA POMOČ NA DOMU MARIBOR
ZA LETO 2017



Februar 2018

PREDSTAVITEV JAVNEGA ZAVODA CENTRA ZA POMOČ NA DOMU MARIBOR

1.1 Splošni podatki:

Skrajšan naziv: **CPNDM**

Stari naslov: Partizanska cesta 12, Maribor

Novi naslov: **Trubarjeva 27, Maribor**

Direktor javnega zavoda: Jonata Potočnik

Matična številka: **1694987000**

Davčna številka: **62088351**

TRR: **01270-6033755550**

Telefon: **02/ 23 505 20**

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

Spletni naslov: <http://www.pomocnadomu.eu>

Organi upravljanja:

Sveta zavoda

Direktor

Strokovni svet

1.2 Ustanoviteljica zavoda je Mestna občina Maribor.

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

Zavod je ustanovljen za izvajanje dejavnosti pomoči družini na domu in drugih spremljajočih občinskih socialno varstvenih programov.

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

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

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

1.3 Dejavnost zavoda

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

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične

.....

pomoči, pri kateri sodelujejo vodja, koordinator, socialna oskrbovalka, upravičenec, svojec upravičenca, ali kontaktna oseba, ter prostovoljni sodelavci. Izvajanje storitve se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika. Storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca.

1.4 Sklopi opravil:

- **pomoč pri temeljnih dnevni opravilih**, kamor sodijo naslednja opravila: pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov;

- **gospodinjno pomoč**, kamor sodijo naslednja opravila: prinašanja enega pripravljenega obroka ali nabava živil in priprava enega obroka hrane, pomivanje uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora;

- **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov**, kamor sodijo naslednja opravila: vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca ter priprava upravičenca na institucionalno varstvo.

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

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

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

1.5 Upravičenci do storitev pomoči na domu so:

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

Pod pogoji iz prejšnjega odstavka so upravičenci:

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

1.6 Zakonske in druge pravne podlage za delovanje Centra za pomoč na domu Maribor

- **Zakon o socialnem varstvu** – ZSV (Ur.l. RS, št. 3/2007-UPB2 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 87/2006 s spremembami in dopolnitvami),
- **Rasti elementov cen socialno varstvenih storitev za leto 2017** (Ur.l. RS, št. 4/2017)
- **Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 110/2004 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 45/2010 s spremembami in dopolnitvami),
- **Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020** (Ur.l. RS, št. 39/2013)
- **Odlok o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor** (UPB 1, MUV, št. 15/2011), Odlok o spremembi in dopolnitvi Odloka o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor, sprejetega na 31.seji Mestnega sveta MOM, dne 21.12.2017
- **Sklep o soglasju k Statutu JSVZ Center za pomoč na domu Maribor** (MUV, št.10/02).
- Ker je zavod posredni proračunski uporabnik, ga zavezujejo tudi določila **Zakona o javnih financah** (Ur.l. RS, št. 11/2011-UPB4 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o računovodstvu** (Ur.l. RS, št. 23/1999 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o izvrševanju proračunov RS za leti 2016 in 2017** - ZIPRS1617 (Ur.l. RS, št. 96/15)
- **Zakon za uravnoteženje javnih financ – ZUJF** (Ur.l. RS št 40/2012 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o sistemu plač v javnem sektorju** – ZSPJS (Ur.l. RS, 108/2009-UPB13 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela za leto 2017 in drugih ukrepov v javnem sektorju ZUPPJS17** (Ur.l. RS, št. 88/2016)
- **Zakon o delovnih razmerjih** – ZDR-1 (Ur.l. RS, 21/2013 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o javnih uslužbencih** – ZJU (Ur.l. RS, 56/2002 s spremembami in dopolnitvami)
- **Kolektivna pogodba za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije** (Ur.l. RS, št. 15/1994 s spremembami in dopolnitvami)
- **ter drugi predpisi s posameznih področij delovanja.**

2 ORGANI UPRAVLJANJA

2.1 Svet zavoda

Člane Sveta zavoda sestavlja 9 članov in sicer trije člani - predstavniki zaposlenih, trije člani - predstavniki ustanoviteljice in trije člani - predstavniki zainteresirane javnosti:

V letu 2017 je stari svet zavoda imel 2 seji (1 redno in 1 korespondenčno), novi svet zavoda pa 6 sej (2 redni seji in 4 korespondenčne).

13. korespondenčna seja je bila zaradi razpisa volitev predstavnikov delavcev v Svet Centra za pomoč na domu Maribor, saj so aktualnim predstavnikom delavcev zavoda potekli mandati dne 24.04.2017. Prav tako so potekli ta dan mandati predstavnikom ustanoviteljice, nove predstavnike imenuje mestni svet Mestne občine Maribor in predstavnikom zainteresirane javnosti, nove predstavnike imenuje župan Mestne občine Maribor.

Na sejah Sveta zavoda so člani Sveta zavoda obravnavali in potrdili letno in polletno poslovno poročilo in računovodsko poročilo, poročila inventurnih komisij za leto 2016, program dela in finančni načrt za leto 2017, predlog cene storitve pomoč na domu za leto 2017 za občine MO Maribor, Rače Fram, Hoče Slivnica in Starše, ter delovno uspešnost direktorici za leto 2016. Sprejeli so 15 sklepov. Vsi sklepi, razen sklepa 15/17 kjer je Svet zavoda zadolžil predsednico sindikata ga. Dudek za pripravo obrazloženega predloga za uvrstitev poklica socialni oskrbovalec/ka na seznam poklicev z bonificirano dobo, so bili realizirani. Predsednica sindikata predloga ni pripravila oziroma posredovala Svetu zavoda.

2.2 Strokovni svet

Člane strokovnega sveta sestavlja pet članov, od tega so trije zunanji člani.

V letu 2017 je bila realizirana ena seja Strokovnega sveta Centra za pomoč na domu Maribor.

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

Strokovni svet se je seznanil z rezultati anket o zadovoljstvu uporabnikov, ki izkazujejo, da so uporabniki zadovoljni s storitvijo in delom zaposlenih v zavodu. V letu 2016 smo izvedli tudi anketo med svojci uporabnikov, kjer odgovori izražajo zadovoljstvo svojcev s storitvijo. Rezultati ankete med zaposlenimi kažejo, da so zadovoljni z delom in menijo, da razpolagajo z dovolj informacijami za dobro in kvalitetno opravljanje svojega dela, prav tako so zadovoljni, da imajo dovolj vzpodbud k strokovnemu izobraževanju.

Seznani smo se z novimi programi in s programom javnih del v letu 2017, ki so doprinesli k večji kakovosti izvedenih storitev za uporabnike in k boljši celostni obravnavi uporabnikov (javna dela – družabništvo v občini MOM, Hoče – Slivnica, Rače – Fram in Starše; v Mestni občini Maribor - Preventivno informacijski center za uporabnike in svojce; program Stop nasilju! – program za zmanjševanje nasilja nad starejšimi, nadaljnji razvoj obstoječih programov v izvajanju: program prostovoljstva in izobraževalni program za socialnega oskrbovalca/ko na domu.

3 DOLGOROČNI CILJI ZAVODA IN RAZVOJNE USMERITVE, KI IZHAJAJO IZ RAZVOJA ZAVODA, PODROČNIH STRATEGIJ IN NACIONALNEGA PROGRAMA 2013 - 2020

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

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

Izhodišča za razvojne usmeritve:

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

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

4 LETNI CILJI ZAVODA

Zavod je imel letne cilje zastavljene v programu dela in finančnem načrtu za leto 2017 (sprejete na 11. seji Sveta zavoda, dne 20. 3. 2017) Finančni načrt in njegova realizacija je bila obrazložena v računovodskem poročilu.

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

V letu 2017 smo realizirali naslednje naloge:

- S pomočjo dodatnih programov JD in prostovoljstva, smo dosegali večjo kakovosti življenja starejših in invalidnih oseb v njihovem bivalnem okolju.
- organizirali delavnice v sklopu VGC Štajerska
- usklajevanje cene pomoči v skladu s pravilnikom in cenovne dostopnosti za uporabnike
- preko nove spletne strani, z brošuro in zloženkami smo uporabnike in svojce uporabnikov sproti seznanjali z novicami in dodatnimi storitvami in programi.
- organizirano srečanje zaposlenih z uporabniki in s svojci uporabnikov pomoči na domu – ob praznovanju 15. obletnice ustanovitve Centra za pomoč na domu Maribor
- varnejšo delo zaposlenih (izobraževanja iz varstva pri delu in požarne varnosti, preventivni obdobjni zdravniški pregledi, cepljenja).

5 OCENA USPEHA PRI DOSEGANJU ZASTAVLJENIH CILJEV V PRIMERJAVI S PRETEKLIM LETOM

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

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

5.1 Skupna realizacija ur delovnega časa vseh zaposlenih v letu 2017, primerjalno na leto 2016 in planom za 2017 (brez javnih del)

VRSTE UR	leto 2016	leto 2016	leto 2017	leto 2017	Plan 2017	Plan 2017	Indeks plan 2017/17
zaposlitve	68,96	na 1 zap.	69,36	na 1 zap.	69 zap	na 1 zap.	
bruto delovni čas	143.990	2.088	144.282	2.080	143.520	2.080	100,00
prazniki	4.406	63,89	5.218	75,23	6.624	96	78,36
letni dopust	14.264	206,84	14.614	210,70	17.595	255	82,62
boleznine	22.581	327,45	25.313	364,95	19.320	280	130,33
strok. izobraževanje	540	7,83	545	7,86	544	8	98,25
efektivne ure	65.549,53	1.131,73	63.370,84	1.076,69	62.640	1.160	92,82
neto delovni čas	102.199	1.482	98.592	1.421,45	99.437	1.441	98,64

Tabela 1: Realizacija del. časa * na 57,92oskrbovalk

* na 58,86 oskrbovalk

* na 54 oskrbovalk

Tako, kot vsako leto so tudi v letu 2017 bile prisotne težave pri usklajevanju urnikov dela in razporejanju zaposlenih. Največ usklajevanj in prerazporejanja zaposlenih je zaradi povečanih bolniških staležev, velikega števila delavk s statusom invalida, po drugi strani pa prilagojenost pravicam zaposlenih (starejše delavke, mlade matere, nosečnice..)

V letu 2017 smo izvedli tudi Anketo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami in Anketo o zadovoljstvu svojcev uporabnikov pomoči na domu.

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

6 NASTANEK MOREBITNIH NEDOPUSTNIH ALI NEPRIČAKOVANIH POSLEDIC PRI IZVAJANJU PROGRAMA

Pri izvajanju programa dela v letu 2017 nedopustnih posledic ni bilo.

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

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

6.1 Problematika, povezana s kadri

Glede na strukturo zaposlenih, smo se na kadrovskem področju v letu 2017 soočali predvsem s problematiko velikih odsotnosti zaposlenih zaradi bolezni (največji problem predstavljajo bolezni do 30 dni), velikega števila zaposlenih s statusom invalida in posledično omejitev pri delu, večjega števila starejših delavk, večjega števila mladih mamic in mamic, ki uveljavljajo pravice iz naslova starševstva, in z vsem navedenim povezane težave glede razporejanja dela zaposlenih in posledično tudi večjega presežka ur nekaterih zaposlenih. K vsemu temu je dodatno otežila delo tudi situacija na trgu dela, ko smo se skozi leto srečevali z manko kadra, ki pa ga po več objavljenih razpisih prostih delovnih mest nismo oziroma smo le s težavo dobili (razlog: nezainteresiranost za delo, zavrnitve ponujene zaposlitve, neizpolnjevanje pogojev za zaposlitev,...).

Hkrati se nam je zelo povečalo tudi povpraševanje upravičencev po naših storitvah, zato je ob večjih kadrovskih izpadih prihajalo do dodatnih obremenitev obstoječega kadra, kar je vodilo do težav pri organizaciji dela in urejanju urnikov dela.

Starostno gledano je bila več kot polovica zaposlenih starih nad 50 let (42 od skupno 83 zaposlenih), kar v zavodu predstavlja velik kadrovski problem. Statistično gledano pri starejših delavkah zaradi različnih zdravstvenih stanj pogosteje prihaja do bolniških odsotnosti, ki občasno preidejo tudi v dolgotrajno bolniško odsotnost. Pri bolniških odsotnostih socialnih oskrbovalk predstavlja težave zlasti bolniški stalež do 30 dni, saj izpada delavcev v tem času ne nadomeščamo. 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, kar vodi k vse večji izčrpanosti delavcev in v najslabšem primeru v nove bolniške odsotnosti.

7 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 2017 finančna sredstva razporejal skladno s sprejetim programom dela in zakoni, ki opredeljujejo poslovanje zavoda. Posebno pozornost smo namenili tudi nadgradnji programske in strojne opreme, za čim boljše izvajanje naših storitev.

V mesecu maju smo se selili na novo lokacijo in s tem izboljšali dostopnost starejšim in invalidom v naše poslovne prostore. Prav tako pa se je uredil arhiv.

V letu 2017 smo nadaljevali z izobraževanje za pridobitev NPK za zunanje bodoče socialne oskrbovalce/ke, katerega smo verificirali pri Socialni zbornici. Z izobraževanjem smo pridobili dodatna sredstva za izboljšanje kvalitete dela na področju socialne oskrbe.

8 OCENA NOTRANJEGA NADZORA JAVNIH FINANC

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

V letu 2017 smo imeli notranjo revizijo na področju pravilnosti poslovanja na področju e-računov in arhiviranja. Zavod je obiskal tudi delovni inšpektor, kateri pa ni ugotovil večjih napak.

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

9 POJASNILA NA PODROČJIH, KJER ZASTAVLJENI CILJI NISO BILI DOSEŽENI IN PREDLOGI ZA DOSEGANJE ZASTAVLJENIH CILJEV

Našim uporabnikom smo zagotovili kvalitetno oskrbo na domu in realiziral vse planirane cilje, z vidika realizacije programa javne službe, zaradi katerega je zavod ustanovljen. Rezultat bi lahko bil boljši, če ne bi imeli veliko število delavk, ki so bile bolniško odsotne do 30 dni, poleg tega pa so tu še prilagoditve dela invalidom, varstvo starejših zaposlenih in mladih mamic.

Iz objektivnih razlogov nismo realizirali:

- pridobivanje evropskih projektov in dodatnih koncesij,
- razvijanje oz. širitev mreže pomoči za starejše in invalidne osebe, ki ne zmorejo same ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego, in soustvarjati pogojev, da bi starejši, bolni in invalidni občani imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostali aktivni in integrirani v svojem domačem okolju, ker nismo dobili soglasja za dodatne zaposlitve. MOM smo s kadrovske problematiko seznanili, vendar so sredstva tudi za leto 2017 bila planirana v enaki višini, kot preteklo leto in dodatne zaposlitve socialnih oskrbovalk niso bile realizirane.
- planiranje storitev v smeri organiziranja dela v manj ugodnem delovnem času tudi v primestni občini Hoče-Slivnica.

Po statističnih podatkih Statističnega urada RS je v letu 2017, MOM imela 24.574 starih 65 in več. Po načrtu NPSV, je storitev socialne oskrbe na domu prejelo le 2,10 % uporabnikov, kar je zelo zaskrbljujoče, saj se % vsako leto niža. Povpraševanje po pomoči na domu je višje od zmogljivosti zavoda, saj za dodatne zaposlitve občina ne da soglasja, kljub temu da je občina dolžna zagotavljati dovolj sredstev za zaposlitev novih dodatnih socialnih oskrbovalk, s katerimi bi odpravili oziroma vsaj zmanjšali čakalne vrste upravičencev do naših storitev. Seveda se te evidentirane potrebe iz dneva v dan spreminjajo ljudje umrejo, si na lastne stroške na črno poiščejo potrebno pomoč,...), a vendar imamo kljub temu konstantno čakajočih ogromno ljudi, ki izpolnjujejo pogoje za vključitev v naše storitve in bi našo pomoč nujno potrebovali (celo vsakodnevno), vendar jim je zaradi pomanjkanja kadra ne moremo zagotoviti v tako kratkem času, kot jo potrebujejo, oziroma si oni to želijo.

9.1. Doseganje ciljev NPSV po občinah:

MESTNA OBČINA MARIBOR			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	23.135	809	544	384	46,5	2,35%
2015	23.639	827	541	380	46,5	2,28%
2016	24.120	844	546	383	46,5	2,26%
2017	24.574	860	517	379	46,5	2,10%

Tabela 2: Doseganje ciljev NPSV

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

V Mestni občini Maribor narašča število starejših 65+, tako da z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2017 nismo dosegli ciljev NPSV.

OBČINA HOČE - SLIVNICA			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	2.014	70	32	26	3,4	1,59 %
2015	2.091	73	38	32	3	1,82 %
2016	2.136	75	38	30	4	1,78 %
2017	2.198	77	49	37	4	2,22%

Tabela 3: Doseganje ciljev NPSV

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

V Občini Hoče- Slivnica je število starejših 65+ naraščalo. Z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2017 nismo dosegli ciljev NPSV.

OBČINA RAČE - FRAM			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	1.166	41	28	20	2	2,40 %
2015	1.212	42	39	21	2,5	3,21 %
2016	1.266	44	35	23	3	2,76 %
2017	1.283	45	44	27	3	3,42%

Tabela 4: Doseganje ciljev NPSV

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

V občini narašča število starejših 65+. Z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2017 smo skoraj dosegli cilje NPSV.

OBČINA STARŠE			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	746	26	23	19	3	3,08%
2015	774	27	33	27	4	4,26%
2016	780	27	34	24	4	4,36 %
2017	796	28	25	21	4	3,14%

Tabela 5: Doseganje ciljev NPSV

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

V občini narašča število starejših 65+. Z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2017

nismo dosegli ciljev NPSV.

10 OCENA UČINKOV POSLOVANJA NA DRUGA PODROČJA

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

- S študentsko organizacijo Univerze v Mariboru organiziramo vsako leto akcijo čiščenja snega ter spomladansko in jesensko čiščenje okolice hiše našim uporabnikom.
- Sodelovali smo na Občinskih sejah in odborih pri predstavitvi nove cene pomoči
- Sodelovali smo v Strokovni skupini za razvoj socialne oskrbe na domu pri Socialni zbornici Slovenije.
- Sodelovali smo z Državnim izpitnim centrom v postopkih za preverjanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij za poklic socialna oskrbovalka na domu.
- Pri iskanju razvojnih možnosti in različnih rešitev zagat, s katerimi se srečujemo v praksi, smo sodelovali z drugimi izvajalci pomoči na domu - ZOD Ljubljana, DU Celje in zavod Vitica Gornja Radgona. Organizirali smo več strokovnih srečanj za izmenjavo izkušenj.
- Prav tako smo sodelovali z DU Tabor v okviru njihovega projekta- Starejši za boljšo kakovost življenja doma
- Izdali smo brošuro ob 15. obletnici delovanja Centra za pomoč na domu, sodelovali smo z Večerom, TV, radio MB...

11 DRUGA POJASNILA, KI VSEBUJEJO ANALIZO KADROVANJA IN KADROVSKE POLITIKE

Na dan 31.12.2017 je bilo v Centru za pomoč na domu zaposlenih 83 delavcev, od tega je 8 JD. Od 64 zaposlenih na delovnem mestu *socialni oskrbovalec II* na dan 31.12.2017 je bilo 52 oskrbovalk razporejenih na delo na območje Mestne občine Maribor (od teh 7 zaposlenih opravlja delo v polovičnem delovnem času in 1 v času 30 ur tedensko (razlog: spoštovanje odločbe ZPIZ o invalidski kategoriziranosti, uveljavljanje pravice do dela s krajšim delovnim časom zaradi starševstva na željo zaposlene), 3 osebe pa so zaposlene za nadomeščanje dolgotrajnih odsotnosti zaposlenih). Preostalih 12 zaposlenih na delovnem mestu *socialni oskrbovalec II* na dan 31.12.2017 pa je bilo razporejenih na delo na območjih zunanjih občin, in sicer: 5 na območju občine Hoče – Slivnica (od teh 1 x nadomeščanje in 1 x dolgotrajna bolniška odsotnost), 4 na območju občine Rače – Fram (od teh 1 x povečan obseg dela in 1 x nadomeščanje) in 3 na območju občine Starše.

11.1 Število zaposlenih po oblikah zaposlitve (po občinah)

oblika zaposlitve	MESTNA OBČINA MARIBOR	OBČINA HOČE- SLIVNICA	OBČINA RAČE-FRAM	OBČINA STARŠE	SKUPAJ ZAPOSLENI
NEDOLOČEN ČAS	60 (* od tega 9 za polovični DČ + 1 za 30 ur tedensko)	4	2	3	69
DOLOČEN ČAS	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	1 povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	14
	3 nadomeščanje	1 nadomeščanje	1 nadomeščanje	/ nadomeščanje	
	5 javna dela	1 javna dela	1 javna dela	1 javna dela	
SKUPAJ ZAPOSLENI	68	6	5	4	83

Tabela 6: Število zaposlenih na dan 31.12.2017 po oblikah zaposlitve in po občinah

*** OPOMBA :**

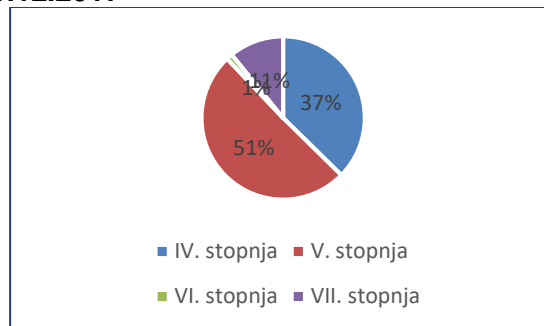
Za tabelo 1 velja, da se zaposleni, četudi so po pogodbi o zaposlitvi zaposleni za krajši delovni čas, štejejo kot polna 1 oseba !

Ena oseba, ki je zaposlena na delovnem mestu koordinatorja pomoči na domu, je upoštevana pod NDČ pri MOM (čeprav je stroškovno gledano zaposlena za polovičko za MOM, za polovičko pa vse zunanje občine skupaj).

11.2 Izobrazbena struktura zaposlenih na dan 31.12.2017

stopnja izobrazbe	število zaposlenih
IV. stopnja	31
V. stopnja	42
VI. stopnja	1
VII. stopnja	9
SKUPAJ:	83

Tabela 7: Izobrazbena struktura zaposlenih

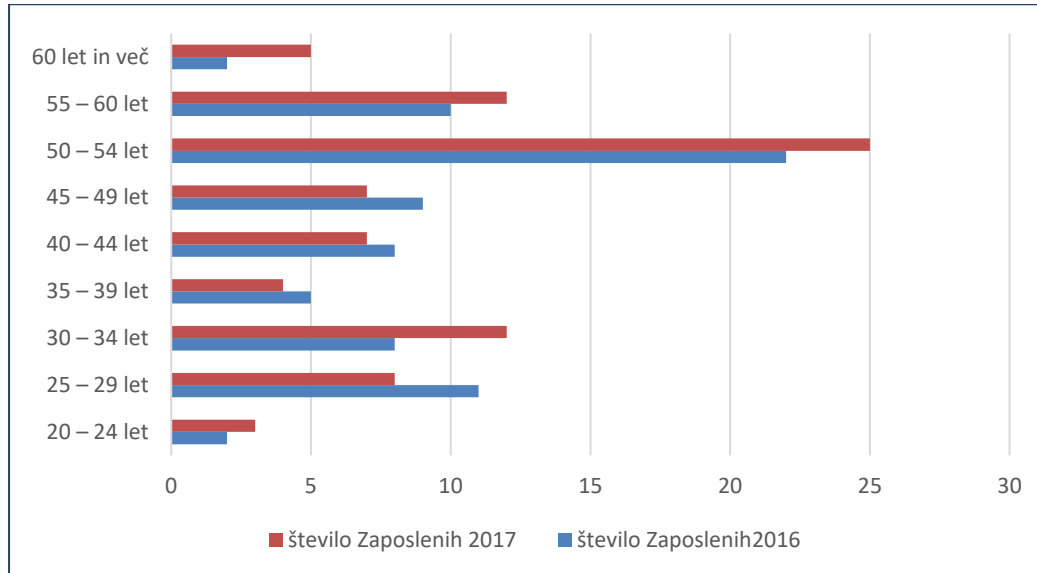


Graf 1: struktura zaposlenih

11.3 Starostna struktura zaposlenih

starostno obdobje	število Zaposlenih 2016	število Zaposlenih 2017
20 – 24 let	2	3
25 – 29 let	11	8
30 – 34 let	8	12
35 – 39 let	5	4
40 – 44 let	8	7
45 – 49 let	9	7
50 – 54 let	22	25
55 – 60 let	10	12
60 let in več	2	5
SKUPAJ	80	83

Tabela 8: Starostna struktura zaposlenih



Graf 2: Starostna struktura zaposlenih

Od skupaj 83 zaposlenih v zavodu na dan 31.12.2017 jih je glede na izobrazbeno strukturo bilo največ zaposlenih s V. stopnjo izobrazbe (42 zaposlenih), temu pa je sledilo 31 zaposlenih s IV. stopnjo izobrazbe. Le 1 zaposleni je imel VI. stopnjo izobrazbe, medtem ko je bilo preostalih 9 zaposlenih s VII. stopnjo izobrazbe.

Kot podrobneje izhaja iz tabele 8 je bilo največ zaposlenih iz starostne skupine 50-54 (25 zaposlenih), najmanj pa iz starostne skupine 20-24 let (3 zaposleni).

Na dan 31.12.2017 je bilo zaposlenih 17 starejših (nad 55 let) in 11 invalidsko kategoriziranih delavcev. Povprečna starost zaposlenih na dan 31.12.2017 je znašala 45 let.

12 IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH (vsebine in udeležba)

- 7.11.2017: **Novosti uredbe o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva (Uradni list RS, št. 42/17)** (Pokrajinski arhiv Maribor v IC Piramida, Park mladih 3, udeležba: 2 zaposlena.
- 7.11. in 8.11.2017: **Policy Jam - Dolgotrajna oskrba v Sloveniji** (v Kreativni center Donar, Kamniška ulica 41, Ljubljana), udeležba: 2 zaposlena.
- 30.8..2017: **Verlag Dashofer: Certificirano izobraževanje 1. sklop »Preizkušeni poznavalec računovodenja in obračuna plač v javnem sektorju«** (Verlag Dashofer na Fakulteti MLC Ljubljana na Obrtni zbornici Vič, Tržaška 207) udeležba: 1 zaposlen
- 9.9.2017: **Teambuilding**(Fundacija Prizma, CPND MB) udeležba: 45 zaposlenih
- 27.9.2017: **Usposabljanje iz varstva pri delu in požarne varnosti**(Varnost, d.d., ulica Kraljeviča Marka 5, 2000 Maribor) udeležba: 9 zaposlenih
- 23.8.2017: **Sestanek strokovnega tima EU projekta »CrossCare«** (Poliklinika za zaščito djece i mladih Grada Zagreba, Ulica Ignjata Đorđića 26, Zagreb) udeležba: 1 zaposlen
- 6.9.2017: **Verlag Dashofer: Certificirano izobraževanje »Preizkušeni poznavalec računovodenja in obračuna plač v javnem sektorju«** (Verlag Dashofer na Fakulteti MLC Ljubljana na Obrtni zbornici Vič, Tržaška 207) udeležba: 1 zaposlen

8. 20.9.2017: **Verlag Dashofer: Certificirano izobraževanje »Preizkušeni poznavalec računovodenja in obračuna plač v javnem sektorju«** (Verlag Dashofer na Fakulteti MLC Ljubljana na Obrtni zbornici Vič, Tržaška 207); od udeležba: Igor Reberc.
9. 24.10.2017: **Verlag Dashofer: 4. jesensko srečanje računovodij v javnem sektorju (Verlag Dashofer v Hotel Draš, Pohorska c. 57, 2000 Maribor)** udeležba: 1 zaposlen
10. 10.8.2017: **Zagotavljanje dostojnega dela zaposlenih, zlasti varnega in zdravega delovnega okolja, z namenom preprečevanja delovnih sporov** (mag. Mladen Markota, dr. med., Roman Lubec, univ. dipl. inž. str. v OOO Maribor, Titova cesta 63, 2000 Maribor) udeležba: 2 zaposlena
11. 24.5.2017: **Intelektum »Izvajanje pomoči na domu v praksi«** (Intelektum izobraževanja v Hotel Piramida, 2000 Maribor) udeležba: 1 zaposlen
12. 11.4.2017: **Posvet o razvoju dolgotrajne oskrbe v skupnosti** (Ministrstvo za zdravje, Direktorat za dolgotrajno oskrbo v veliki dvorani Union Celjskega doma v Celju, Glavni trg 17, 3000 Celje) udeležba: 2 zaposlena
13. 4.4.2017: **Kje so meje zasebnosti na delovnem mestu?** (Intelektum izobraževanja v Hotel Habakuk, Pohorska ulica 59, 2000 Maribor) udeležba: 2 zaposlena
14. 8.3.2017: **Protokolarna pravila za vrhunska poslovna srečanja in osebna odličnost z vodenim poslovnim kosilom** (Evropska svetovalnica v poslovni center Domus Medica, Dunajska 162, 1000 Ljubljana) udeležba: 1 zaposlen
15. 25.1.2017: **Izobraževanje na temo spremljanja umirajočih** (Hospic, v prostorih Hospica) udeležba: 10 zaposlenih
16. 1.2., 15.2., 1.3., 15.3., 5.4., 19.4., 3.5., 17.5.2017: **Krepitev medsebojnih odnosov in reševanje konfliktov** (Fundacija Prizma v Tkalki, Tkalski prehod 4, 2000 Maribor) udeležba: 13 zaposlenih

13 VARSTVO IN ZDRAVJE PRI DELU

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

V skladu z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu se je v obdobju od 1.1.2017 do 31.12.2017 večkrat izvedlo usposabljanje iz varstva pred požarom in varnosti pri delu. Usposabljanje in preverjanje usposobljenosti je uspešno opravilo 20 delavk.

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

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

14 PROMOCIJA ZDRAVJA

Delovna skupina za promocijo zdravja je pripravila seznam aktivnosti za promocijo zdravja zaposlenih v Centru za pomoč na domu. V mesecu marcu in oktobru smo realizirali plavanje v medicinskem centru Fontana, katerega se je udeležilo 29 zaposlenih. Prav tako smo organizirali več pohodov na Kalvarijo in Teambuilding.

Skladno s promocijo zdravja na delovnem mestu smo ponovno pripravili navodila, kako ustrezno poskrbeti za hidracijo telesa in uživanje zadostnih količin vode v poletnih mesecih, kar je zelo pomembno tako za zaposlene, kot tudi za uporabnike naših storitev

15 CENA SOCIALNO VARSTVENE STORITVE PO OBČINAH

V marcu 2017 smo pripravili za vse občine, za katere opravljamo storitev pomoč na domu, ceno socialno varstvene storitve pomoč na domu. Cena socialno varstvene storitve pomoči je bila pripravljena v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, ki ga sestavljajo naslednje bistvene sestavine:

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

Cena za uporabnika se je spremenila v MOM in sicer je cena ob delavnikih 4,74 €, nedelja 6,64 €, praznik 7,11 € v zunanjih občinah je cena ostala enaka ob delavnikih 4,53 €, nedelja 6,35 € in praznik 6,80 €.

15.1 Višina ekonomske cene ter subvencija občine po posamezni občini:

Mestna občina Maribor Cena velja od 01.06.2017			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
17,70	12,96		4,74	6,64	7,11

Tabela 9: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Rače- Fram Cena velja od 01.09.2017			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
15,50	10,97		4,53 €	6,35	6,80

Tabela 10: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Starše Cena velja od 01.05.2017			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
15,57	11,04		4,53 €		

Tabela 11: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Hoče –Slivnica Cena velja od 01.06.2017			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
16,07	11,54		4,53 €		

Tabela 12: višina ekonomske cene ter subvencija občine

10.2 Oprostitev plačil po občinah

V letu 2017 je bilo v MOM po odločbi CSD v celoti oproščenih 34 uporabnikov in delno oproščenih 9 uporabnikov.

V občini Hoče – Slivnica ni bilo oprostitev

V občini Rače – Fram ni bilo oprostitev

V občini Starše – je bil 1 uporabnik v celoti oproščen

II.

1 STROKOVNO DELO

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

Koordinatorji so opravili 249 obiskov na domu uporabnikov.

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

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

Koordinatorice so pri svojem delu sledile predvsem naslednjim ciljem:

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

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

- ustrezno posredovanje informacij upravičencem o možnostih vključevanja, spremljanje upravičencev z občasnimi preverjanji njihovih potreb po vključitvi in hitrejše vključevanje novih uporabnikov, ki nujno potrebujejo socialno oskrbo in brez tuje pomoči ne bi mogli ostati v svojem domačem okolju;
- krepitev zaupanja uporabnikov do različnih izvajalk socialne oskrbe na domu, saj tako lahko sledimo cilju kontinuiranega izvajanja socialne oskrbe skladne z dogovori, kljub organizacijskim spremembam, ki so posledica občasne ali daljše odsotnosti redne socialne

- oskrbovalke zaradi bolezni ali koriščenja dopusta;
- vzpostavljanje odprte komunikacije z uporabniki in dogovarjanje primerne načina in termina izvajanja socialne oskrbe v primeru odsotnosti rednih oskrbovalk;
- skrb za izvajanje socialne oskrbe uporabnikom v dogovorjenem okviru;
- sledenje potrebam uporabnikov in prilagajanje načrta izvajanja socialne oskrbe v primeru spremenjenih potreb uporabnika;
- vzpostavljanje odprte komunikacije s svojci uporabnikov in vključevanje svojcev pri načrtovanju izvajanja socialne oskrbe na domu;
- vzpostavljanje sodelovalnih odnosov v skupini socialnih oskrbovalk, ki temeljijo na spoštovanju, medsebojni podpori in sprejemanju drugačnosti;
- skupno načrtovanje izvajanja socialne oskrbe na osnovi argumentiranih potreb, ki jih posredujejo socialne oskrbovalke na delovnih sestankih s koordinatorko;
- podpora socialnim oskrbovalkam pri soočanju s posebnimi situacijami tekom izvajanja socialne oskrbe ter pomoč pri reševanju konfliktnih situacij;
- prilagajanje urnikov izvajalk na čim bolj strnjenem terenu, zaradi povečevanja učinkovitosti izvajanja socialne oskrbe z doseženimi dnevnimi učinkivnimi urami in manjše izgube časa za poti;
- skrb za ustrezno opremljenost socialnih oskrbovalk z zaščitnimi sredstvi (posebna pozornost namenjena razkuževanju zaradi preprečevanja prenosa okužb);
- ustrezno spremljanje izvajanja socialne oskrbe in načrtovanje rednih letnih obiskov zaradi preverjanja ustreznosti izvajanja socialne oskrbe in zadovoljstva uporabnikov z izvedenimi storitvami;
- sodelovanje z ostalimi koordinatorki pri tedenskem planiranju socialne oskrbe v primeru izrednih odsotnosti socialnih oskrbovalk in planiranju dela v manj ugodnem delovnem času;

1.1 Supervizija

Na podlagi supervizijskega dogovora smo nadaljevali supervizijska srečanja socialnih oskrbovalk in s supervizijo za koordinatorko.

Teme, katere smo obravnavali na supervizijah, so bile naslednje:

- spoznavanje, predstavitev supervizije, način dela, pravila, supervizijski dogovor, dogovor o delu
- razmejitev med profesionalnim in osebnim v odnosu do uporabnikov, učinkovita komunikacija, evalvacija supervizijskega procesa,
- reševanje konfliktov

Zraven navedenih splošnih tem so obravnavali aktualne dogodke v zvezi z delom, ki ga supervizantke opravljajo, reševali težave, ki se pojavljajo v odnosu med oskrbovalkami in oskrbovanci, odnos koordinator - socialna oskrbovalka, postavljanju meja.....

Supervizija je bila izvedena po nizozemskem modelu supervizije v kombinaciji z Teorijo izbire in Realitetno terapijo.

1.2 Intervizija

Intervizijska srečanja potekajo enkrat mesečno po zaključenih sestankih skupin.

Vsebine intervizijskih srečanj:

- izvajanje socialne oskrbe pri uporabnikih s težavami v duševnem zdravju ter izvajanje socialne oskrbe v manj primernih bivalnih pogojih,
- neprimeren, nespoštljiv odnos uporabnika do socialnih oskrbovalk ter s tem povezana vzpostavitev in ohranjanje meja socialne oskrbe na domu,
- reagiranje v različnih nepredvidljivih situacijah, ki se pojavljajo tekom terenskega dela,

- reševanje in soočanje s stresom na delovnem mestu, skrb za zdravje ter preprečevanje izgorevanja na delovnem mestu.

2 POMOČ NA DOMU V MESTNI OBČINI MARIBOR

2.1 Prikaz kazalcev dela v MOM

Realizacija dela v letu 2017, primerjalno na leto 2016 in planirano realizacijo za 2017 v MOM

REALIZACIJA PLANA	2016	2017	Plan 2017	Indeks plan 2017/17
Število vseh uporabnikov	546	517	540	95,74
Povprečno mesečno število uporabnikov	383	379	380	99,73
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	52.959	50.783,63	53.000	95,81
Število obiskov pri uporabnikih	62.508	60.207	62.300	96,64

Tabela 13: realizacija plana

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

Sestavni del izvajanja storitve so tudi rizične situacije in sicer:

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

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

2.2 Realizacija delovnega časa socialne oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2017 primerjalno na leto 2016 v MOM

VRSTE UR	leto 2016	leto 2016	leto 2017	leto 2017	Indeks 2016/17
povp. zaposlenih	48,19	na 1 osk..	48,14	na 1 osk..	Na 1 zap.
bruto delovni čas	100.627	2.088	100.148	2.080	99,62
prazniki	2.898	60,14	3.478	72,25	120,13
letni dopust	10.052	208,59	10.366	215,33	103,23
boleznine	18.157	376,78	18.993	394,54	104,71
strok. izobraževanje	243	5,04	321	6,67	132,24
neto delovni čas	69.277	1.437,58	66.990	1.391,57	96,80
efektivne ure	52.958,81	1.099	50.783,63	1.054,92	95,99

Tabela 14: Realizacija delovnega časa

V letu 2017 so se povečali dolgotrajni bolniški staleži, in bilo je več praznikov na delovni dan, kot v preteklem letu.

2.3 Realizacija neto delovnega časa socialne oskrbe v MOM

VRSTE UR	leto 2016	leto 2016	leto 2017	leto 2017	Indeks 2016/17
povp. zaposlenih	48,19	na 1 osk.	48,14	na 1 osk.	na 1 zap.
neto del čas	69.277	1.437,58	66.990	1.391,57	96,80
sestanki	1.376,32	28,56	937,37	19,47	68,17
čas za poti	8.829	183,21	9.157	190,22	103,82
malica	4.456	92,47	4.187	86,98	94,06
koriščenje ur	1.657	34,38	1.925	39,99	116,32
efektivne ure	52.959	1.099	50.783,63	1.054,92	95,99

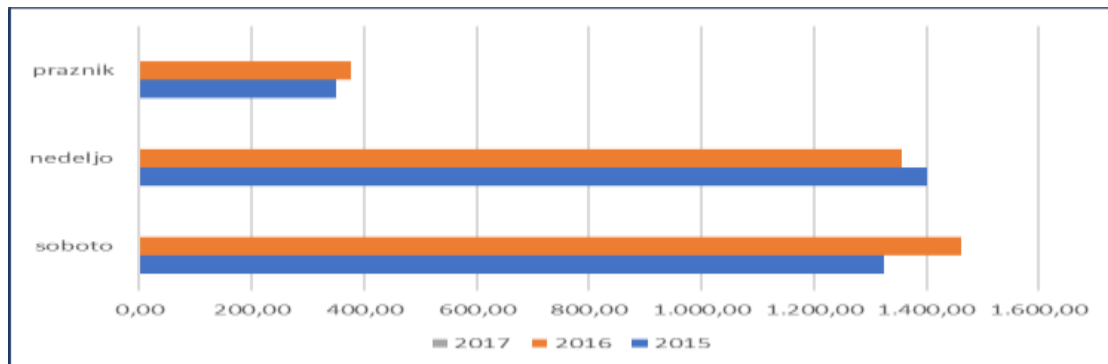
Tabela 15: Realizacija neto delovnega časa

V letu 2017 se je povečal čas za poti, predvsem zaradi bolniško odsotnih socialnih oskrbovalk, kljub strnjanim terenom, saj je bilo veliko nadomeščanj in premikov med tereni.

2.4 Efektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2016 - primerjava na leto 2017 in planom za 2017 v MOM

Število efektivnih ur opravljenih v :	2015	2016	2017	PLAN 2017	INDEKS 2017/2017
soboto	1.323,24	1.461,54	1.556,26	1.310	118,79
nedeljo	1.401,61	1.356,75	1.465,68	1.380	106,20
praznik	349,31	376,45	450,26	350	128,64
SKUPAJ	3.074,16	3.194,74	3.472,2	3.040	114,21

Tabela 16: Efektivne ure v manj ugodnem delovnem času.



Graf 3 : Manj ugoden delovni čas

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

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

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	18	15	33
od 65 - 79	37	68	105
od vključno 80 let	68	173	241
SKUPAJ	123	256	379

Tabela 17: Struktura uporabnikov po spolu in starost



Graf 4: Struktura uporabnikov po spolu in starosti

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

2.6 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

OBLIKA ŽIVLJENJSKE SKUPNOSTI	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
živi sam	51	125	176
živi s partnerjem	59	66	125
živi z otroki	8	47	55
živi z drugimi sorodniki	5	18	23
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	123	256	379

Tabela 18: življenjska skupnost

2.7 Frekvencia obiskov

	št. gospodinjstev leto 2016	št. gospodinjstev leto 2017
1 x tedensko	132	118
2 x tedensko	56	52
3 x tedensko	20	19
4 x tedensko	1	3
5 x tedensko	80	107
6 x tedensko	3	2
7 x tedensko	50	41
1 x /14 dni	41	37
SKUPAJ	383	379

Tabela 19: Frekvencia obiska

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

2.8 Storitve pomoči na domu v MOM

OPRAVILA	Število uporabnikov Leto 2014	Število uporabnikov Leto 2015	Število uporabnikov Leto 2016	Število uporabnikov Leto 2017
pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	213	240	277	293
gospodinjstva pomoč	381	379	380	379
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	178	208	287	195
SKUPAJ	772	827	944	867

Tabela 20: Opravila - storitve v MOM

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

2.9 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	2016	2017
odpoved uporabnika	27	19
smrt uporabnika	48	59
preselitev v dom	50	44
preselitev drugam	0	0
drugo	18	17
SKUPAJ	143	139

Tabela 21: Vzroki odpovedi

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

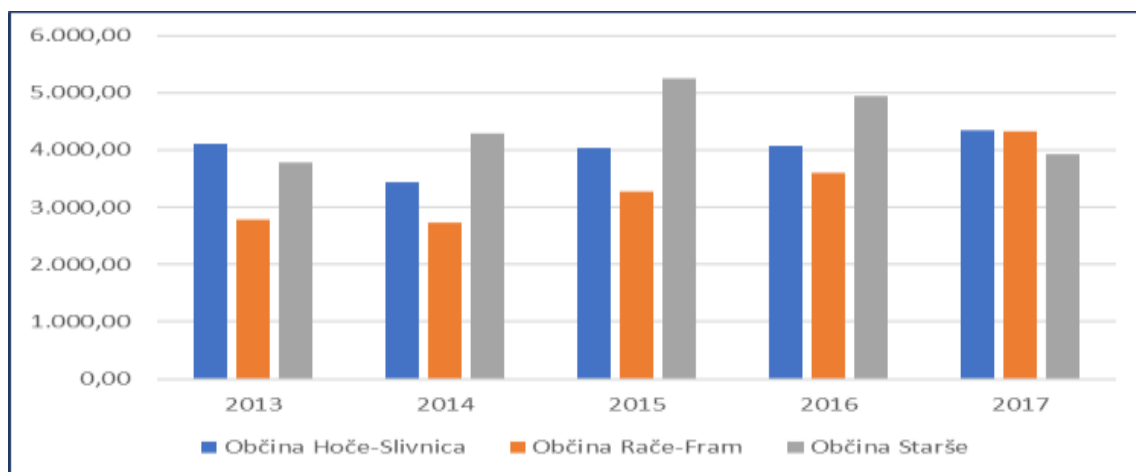
V primestnih občinah je v izvajanje storitev v letu 2017 bilo vključenih 118 vseh uporabnikov. Kljub težavam povezanimi z bolniškimi odsotnostmi socialnih oskrbovalk smo skrbeli, da se je storitev izvajala strokovno in v čim večje zadovoljstvo uporabnikov.

V manj ugodnem delovnem času (ob sobotah, nedeljah in praznikih) se je storitev pričela izvajati v Občin Rače – Fram s 1.9.2017, v občini Starše pa s 1.1. 2018.

3.1 Opravljene učinkovite ure v zunanjih občinah od 2013 – 2017

OBČINA	2013	2014	2015	2016	2017
Občina Hoče Slivnica	4.098,21	3.433,48	4.033,34	4.061,97	4.334,00
Občina Rače Fram	2.789,80	2.726,06	3.268,99	3.595,99	4.322,61
Občina Starše	3.780,70	4.284,16	5.247,44	4.932,76	3.930,60
SKUPAJ	10.668,71	10.442,55	12.549,77	12.590,72	12.587,21

Tabela 22: Učinkovite ure po občinah



Graf 5: Učinkovite ure v zunanjih občinah

4 OBČINA HOČE – SLIVNICA

4.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2017 primerjalno na leto 2016 v občini Hoče- Slivnica

VRSTE UR	leto 2016	leto 2016	leto 2017	leto 2017	Indeks 2016/17
		na 1		na 1	na 1
		oskrbovalko		oskrbovalko	oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,39		3,98		
bruto delovni čas	7.078,32	2.088	8.298	2.080	99,62
prazniki	214,54	63,29	328	82,41	130,21
letni dopust	632	186,43	722	181,41	97,30
bolezni	880	259,59	1.044	262,31	101,05
strok. izobraževanje	7,78	2,29	21,50	5,40	235,80
neto delovni čas	5.344	1.576,4	6.182,50	1.553,39	98,54
sestanki	119,3	35,19	131	32,91	93,52
čas za poti	677,14	199,75	974	244,72	122,51
malica	334	98,53	476	119,60	121,38
koriščenje ur	151,59	44,72	267,50	67,21	150,29

Tabela 23: Realizacija del. časa

4.2 Realizacija dela glede na plan dela

REALIZACIJA PLANA	2016	2017	Plan 2017	Indeks plan2017/2017
Število vseh uporabnikov	38	49	40	122,5
Povprečno mesečno število uporabnikov	30	37	35	105,71
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.061,97	4.334,00	5.040	85,99
Število obiskov pri uporabnikih	4.350	4.645	5.230	88,81

Tabela 24: Realizacija plana

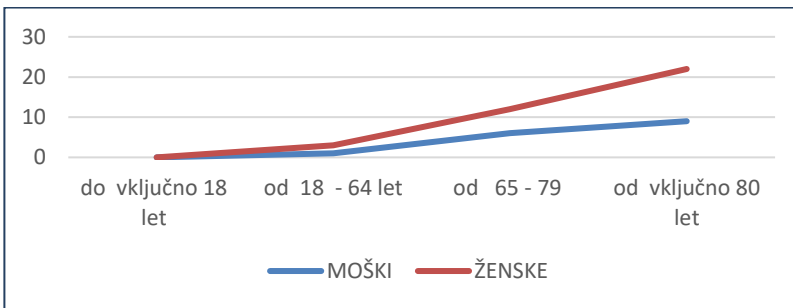
V občini Hoče – Slivnica so bile v letu 2017 povprečno zaposlene 3,98 delavke. Opravile so 4.334 učinkovitih ur in 4.645 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

V občini so bili povprečno vključeni 4 pari. Novo sklenjenih dogovorov pa je bilo 18.

4.3 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	1	2	3
od 65 - 79	6	6	12
od vključno 80 let	9	13	22
SKUPAJ	16	21	37

Tabela 25: Starost uporabnikov



Graf 6: starost uporabnikov

Večina uporabnikov je starih 80 let in več.

4.4 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	6	9	15
živi s partnerjem	7	9	16
živi z otroki	0	3	3
živi z drugimi sorodniki	3	0	3
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	16	21	37

Tabela 26: življenjska skupnost

4.5 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjev
1 x tedensko	12
2 x tedensko	2
3 x tedensko	3
4 x tedensko	1
5 x tedensko	14
1 x / 14 dni	5
SKUPAJ	37

Tabela 27: Frekvenca obiskov

4.6 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	34
gospodinjstva pomoč	37
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	14
SKUPAJ	85

Tabela 28: Opravila – storitve pomoči na domu

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

4.7 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	2
smrt uporabnika	6
preselitev v dom	2
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	10

Tabela 29: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je bila odpovedana največkrat zaradi smrti uporabnika.

5 OBČINA RAČE- FRAM

5.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2017 primerjalno na leto 2016 v občini Rače – Fram

VRSTE UR	leto 2016	leto 2016	leto 2017	leto 2017	Indeks 2016/17
		na 1		na 1	na 1
		oskrbovalko		oskrbovalko	oskrbovalko
povp. zaposlenih	2,63		3,087	2.080	
bruto delovni čas	5.490,74	2.088	6.421,00	2.080	99,62
prazniki	189,75	72,15	296	95,89	132,90
letni dopust	452	171,86	552	178,81	104,04
boleznine	192	73	187	60,58	82,99
strok. izobraževanje	11	4,18	26,23	8,5	203,34
neto delovni čas	4.645,99	1.766,54	5.359,77	1.736,24	98,28
sestanki	114,4	43,5	110,37	35,75	82,18
čas za poti	491,6	186,92	521	168,77	90,29
malica	296	112,55	335	108,52	96,42
koriščenje ur	148	56,27	70,79	22,93	40,75

Tabela 30: Realizacija del. časa

5.2 Realizacija dela glede na plan dela

REALIZACIJA PLANA	2016	2017	Plan 2017	Indeks plan2017/2017
Število vseh uporabnikov	35	44	38	115,79
Povprečno mesečno število uporabnikov	23	27	25	108,00
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	3.596	4.322,61	4.410	98,01
Število obiskov pri uporabnikih	3.946	5.002	4.630	108,03

Tabela 31: Realizacija plana

5.3 Efektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2017

Število efektivnih ur opravljenih v :	2017
soboto	74,44
nedeljo	79,85
praznik	18,67
SKUPAJ	172,96

Tabela 32: opravljene ure v manj ugodnem del. času

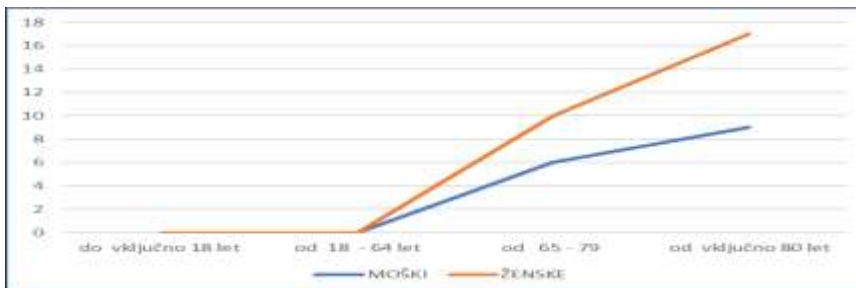
V občini Rače - Fram so bile v letu 2017 povprečno 3 delavke. Opravile so 4.322,61 efektivnih ur in 5.002 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

V občini je bilo povprečno vključenih 5 parov. Novo sklenjenih dogovorov je bilo 11.

5.4 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	0	0	0
od 65 - 79	6	4	10
od vključno 80 let	9	8	17
SKUPAJ	15	12	27

Tabela 33: Starost uporabnikov



Graf 7: starost uporabnikov

5.5 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	6	6	12
živi s partnerjem	8	4	12
živi z otroki	1	2	3
živi z drugimi sorodniki	0	0	0
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	15	12	27

Tabela 34: Življenjska skupnost

5.6 Frekvencja obiskov

	št. gospodinjstev
1 x tedensko	2
2 x tedensko	2
3 x tedensko	2
4 x tedensko	1
5 x tedensko	20
SKUPAJ	27

Tabela 35: Frekvencja obiskov

5.7 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	25
gospodinjska pomoč	27
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	16
SKUPAJ	68

Tabela 36: Opravila – storitve pomoči na domu

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

5.8 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	3
smrt uporabnika	5
preselitev v dom	4
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	12

Tabela 37: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je bila odpovedana največkrat zaradi smrti uporabnika.

6 OBČINA STARŠE

6.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2017 primerjalno na leto 2016 v občini Starše

VRSTE UR	leto 2016	leto 2016 na 1 oskrbovalko	leto 2017	leto 2017 na 1 oskrbovalko	Indeks 2016/17 na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,75		3,65		
bruto delovni čas	7.830	2.088	7.595	2.080	99,62
prazniki	250	66,67	264	72,33	108,49
letni dopust	936	249,6	712	195,07	78,15
bolezni	136	36,27	1.424	390,14	1.075,65
strok. izobraževanje	12	3,2	14	3,84	120,00
neto delovni čas	6.496	1.732,27	5.181	1.419,45	81,94
sestanki	144,5	38,53	93,89	25,72	66,75
čas za poti	782,60	208,69	689,30	188,85	90,49
malica	406	108,27	323	88,49	81,73
koriščenje ur	230,14	61,37	144,21	39,51	64,37

Tabela 38: Realizacija del. časa

6.2 Realizacija dela glede na plan dela

REALIZACIJA PLANA	2016	2017	Plan 2017	Indeks plan 2017/2017
Število vseh uporabnikov	34	25	38	65,79
Povprečno mesečno število uporabnikov	24	21	30	70,00
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.932,76	3.930,60	5.040	77,99
Število obiskov pri uporabnikih	6.133	5.170	5.850	88,37

Tabela 39: Realizacija plana

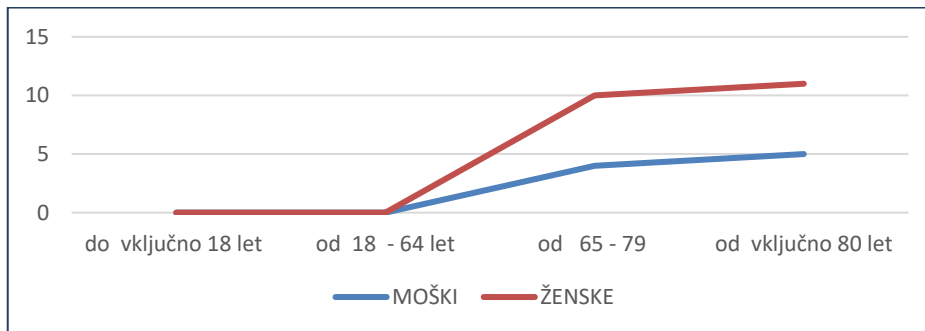
V občini Starše so bile v letu 2017 povprečno zaposlene 3,65 delavke. Opravile so 3.930,60 učinkovitih ur in 5.170 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

V občini sta bila povprečno vključena 2 para. Novo sklenjenih dogovorov je bilo 4.

6.3 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	0	0	0
od 65 - 79	4	6	10
od vključno 80 let	5	6	11
SKUPAJ	9	12	21

Tabela 40: Starost uporabnikov



Graf 8: Starost uporabnikov

6.4 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	5	6	11
živi s partnerjem	3	2	5
živi z otroki	1	4	5
živi z drugimi sorodniki	0	0	0
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	9	12	21

Tabela 41: življenjska skupnost

6.5 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev
1 x tedensko	3
2 x tedensko	2
3 x tedensko	2
4 x tedensko	1
5 x tedensko	12
1 x / 14 dni	1
SKUPAJ	21

Tabela 42: Frekvenca obiskov

6.6 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	19
gospodinjaska pomoč	21
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	18
SKUPAJ	58

Tabela 43: Opravila – storitve pomoči na domu

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

6.7 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	2
smrt uporabnika	4
preselitev v dom	2
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	8

Tabela 44: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je bila odpovedana največkrat zaradi smrti uporabnika.

7 DODATNI PROGRAMI IN AKTIVNOSTI

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

V letu 2017 smo realizirali oba predvidena termina izobraževanja.

V izobraževanje se je vključilo 24 kandidatk.

7.2 JAVNA DELA

7.2.1 JD - PREVENTIVNO INFORMACIJSKI CENTER ZA UPORABNIKE IN SVOJCE

V okviru programa izvajamo telefonsko, elektronsko in pisarniško svetovanje in pomoč starejšim ob vsakodnevni težavi, svetujemo jim, kakšne so možnosti za vključitev v dnevno varstvo ali v programe pomoči na domu, izvajamo programe svetovanja in informiranja ob osebnih stiskah ter jih napotujemo na organizacije, ki nudijo svetovanje in pomoč.

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

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

7.2.2 JD - DRUŽABNICA NA DOMU

Program se izvaja na območju Mestne občine Maribor, občine Hoče - Slivnica, občine Rače – Fram in v občini Starše.

Namen programa je uporabnikom zagotoviti kvalitetno in varno bivanje v domačem okolju ter zadovoljitev nematerialnih človeških potreb po medčloveških odnosih. Gre za brezplačen program, ki se izvaja na območju vseh občine, v katerih izvajamo socialno oskrbo na domu.

Družabništvo na domu je storitev, ki je pri uporabnikih zelo priljubljena, saj jim omogoča pogovore, druženje in tudi spremljanje po vsakdanjih in nujnih opravkih ali na sprehod, ki bodo tako postali bolj varni.

Program prispeva k večji vključenosti ranljivih skupin (uporabnikov programa); oseb, ki so starejše od 65 let, invalidne, kronično bolne, gibavno ali senzorno ovirane, k lažji dosegljivosti pomoči pri opravljanju gospodinjskih opravil in vzpostavljanju socialnih stikov pri uporabnikih, ki si tega zaradi svojega socialnega položaja ne morejo privoščiti, k razvijanju pomoči in samopomoči za starejše ter

k večjemu zadovoljstvu in vitalnosti uporabnikov.

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

Spremljanje obsega spremljanje in pomoč pri urejanju zadev na banki, pošti, občini, CSD, v trgovini ter spremljanje na različne prireditve, pokopališče, na sprehod, k prijateljem in sorodnikom.

Vzdrževanje in vzpostavljanje stikov obsega stike z okolico, torej širjenje uporabnikove socialne mreže v njegovem življenjskem okolju, spodbujanje in krepitev moči uporabnika, obiskovanje uporabnika v času njegove hospitalizacije in seznanjanje uporabnika z zdravim načinom življenja.

V okviru programa pa izvajamo tudi različne animacije, organiziramo prireditve in druženja za uporabnike, izvajamo ustvarjalne delavnice in podobne aktivnosti.

OBČINA	število uporabnikov	število obiskov	opravljene učinkovite ure
Mestna občina Maribor	38	956	1564
Občina Hoče - Slivnica	16	659	1033
Občina Rače - Fram	15	377	699,5
Občina Starše	10	519	879,5

Tabela 45: kazalci dela družabnic

V občini Rače – Fram je v primerjavi z ostalimi občinami bilo manj uporabnikov, učinkovitih ur in obiskov, zaradi tragičnega dogodka zaposlene.

7.2.3 JD – SOCIALNO VKLJUČEVANJE IN POMOČ PRI VSAKDANJIH OPRAVILIH

Program se izvaja na območju Mestne občine Maribor.

V okviru zastavljenega programa Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin gre za javni interes pomoči in socialnega vključevanja ranljivih skupin, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju posameznih opravil z namenom dviga kakovosti njihovega življenja in večje socialne integracije.

Uporabnikom s tem programom javnih del prispevamo k boljši kakovosti njihovega življenja, predvsem na področju socialne vključenosti in ohranjanja stikov, zmanjševanja ravni stresa in preprečevanja depresije ter prilagajanja na spremenjen način življenja, poleg tega pa jim bomo nudili spremljanje po vsakdanjih nujnih opravkih in zelenih aktivnostih ter pomoč pri opravljanju vsakodnevnih opravil.

OBČINA	število uporabnikov	število obiskov	opravljene učinkovite ure
Mestna občina Maribor	37	766	1.189

Tabela 46: kazalci dela

V okviru projekta so bile realizirane tudi ustvarjalne delavnice v mestnem parku za vse generacije.

8 PROSTOVOLJSKI PROGRAM

Imamo povprečno 3-5 aktivnih prostovoljcev. Izvedenih je bilo 9 rednih mesečnih srečanj prostovoljcev, ki potekajo vsak drugi četrtek v mesecu v prostorih zavoda.

Vsebine sestankov:

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

-
- težave brezposelnih prostovoljcev

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

10 PROJEKT KNJIŽNICA ZA STAREJŠE

Na Centru za pomoč na domu Maribor smo v letu 2016 pričeli z izvajanjem projekta *Knjižnica za starejše*, v okviru katerega je našim uporabnikom omogočen dostop do knjig in drugega čtiva. Trenutno smo zbrali **1.629 knjig**.

11 RAZISKAVE O MERJENJU ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV IN ZAPOSLENIH

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

11.1 ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH

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

11.2 ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV

- Socialne oskrbovalke in oskrbovalci strokovno in odgovorno opravljajo dogovorjeno storitev, poleg tega pa prinašajo uporabnikom medčloveški odnos, ki staremu človeku, invalidu, zlasti osamljenemu veliko pomeni. Zato ni presenetljiv podatek, da je tako velik delež uporabnikov zelo zadovoljnih s storitvijo.
- Največ uporabnikov potrebuje pomoč pri gospodinjskih opravilih, ter pomoč pri vzdrževanju osebne higiene.
- Pomoč na domu ljudem pomeni ohranjanje samostojnosti in razbremenitev svojcev, ter občutek varnosti.
- Uporabniki pri socialnih oskrbovalkah in oskrbovalcih najbolj cenijo poštenost, razumevanje njihovih potreb in prijaznost.

11.3 ANKETA O ZADOVOLJSTVU SVOJCEV UPORABNIKOV

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

12 ZAKLJUČKI

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

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

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

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

priloga:

- Organogram

