



REPUBLIKA SLOVENIJA  
CENTER ZA SOCIALNO DELO KRŠKO  
Cesta krških žrtev 11, 8270 Krško

---

Tel: 07 490 4950 / Faks: 07 490 4952  
e-pošta: gpcsd.krsko@gov.si

---

## **POROČILO O IZVAJANJU POMOČI NA DOMU V LETU 2017**

Pod okriljem Centra za socialno delo Krško se že 26 let izvaja socialnovarstvena storitev pomoč na domu. Od leta 1991 dalje se izvaja storitev v prostorih Centra za socialno delo Krško in na domovih uporabnikov iz območja občin Krško ter Kostanjevica na Krki. Prva leta je bila pomoč na domu organizirana kot program, ki so ga izvajale osebe vključene v javna dela, s 1.1.1998 pa se je ustanovila Enota Pomoč na domu z redno zaposlenimi delavci. Zaradi obsega dela, ki se je tudi v preteklem letu močno povečal, smo imeli poleg redno zaposlenih tudi občasno pomoč s strani študentk zdravstvene šole. Delo na Enoti Pomoč na domu vodita vodja Pomoči na domu ter koordinatorka, v letu 2017 je izvajalo socialno oskrbo 22 socialnih oskrbovalcev.

**Storitev pomoč na domu** se prične na zahtevo upravičenca, njegovega zakonitega zastopnika ali njegovega skrbnika. Uporabniki so o možnosti pomoči na domu seznanjeni preko Centra za socialno delo Krško, o storitvi pa jih informirajo tudi ostale strokovne službe v lokalnem okolju kot na primer bolnišnice, zdravstveni domovi, patronažna služba na terenu, občina, društva upokojencev, itd. Lokalno skupnost s storitvijo seznanjamo tudi preko informativnih materialov (zloženke, letaki), predstavitve storitve pomoči na domu, ki jo izvajamo na različnih posvetih, seminarjih, idr. Pred pričetkom izvajanja storitve vodja ali koordinatorka upravičenca/upravičenko seznaniti z možnostmi in oblikami storitve ter s pravicami in obveznostmi, ki jih določa Zakon o socialnem varstvu. Uvodno srečanje se opravi na naslovu izvajanja storitve. Storitev se prilagodi potrebam posameznega upravičenca/upravičenke. Na prvem srečanju vodja/koordinatorka seznanita uporabnika/uporabnico z vsebino bistvenih določb Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in načinu prenehanja izvajanja storitve, z načinom evidentiranja storitev, s ceno storitve in z načini sodelovanja uporabnika pri izvajanju storitve.

V pisnem dogovoru, ki ga skleneta Center kot izvajalec storitev in upravičenec kot uporabnik, je opredeljen obseg, trajanje in izvajanje storitve, posebnosti pri izvajanju storitve, cena in plačevanje storitve, prenehanje izvajanje storitve, ob tem pa so upravičenci seznanjeni tudi s potmi pripomb, ugovorov in pritožb. Prav tako se pri vsakem uporabniku naredi osebni načrt, analiza tveganja, ocena moči, svetuje se glede prilagoditve bivalnega okolja, nabavi ortopedskih pripomočkov, inkontinenčnih pripomočkov, po potrebi pa se pomaga tudi pri urejanju pravic iz naslov ZPIZ-a, kot je dodatek za pomoč in postrežbo, idr.

Po Zakonu o socialnem varstvu pomoč družini na domu obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter primerih, ko le to lahko nadomesti institucionalno varstvo,

medtem ko Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. list RS, št. 45/2010 z dne 4.6.2010) opredeljuje pomoč na domu bolj podrobno in sicer kot socialno oskrbo, ki je namenjena ljudem, ki živijo doma in imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje oz. če se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe ne zmorejo ali zanjo nimajo možnosti. Storitev izhaja iz potreb uporabnikov in njihove družine ter se individualno prilagodi potrebam posameznega upravičenca. Obsega **pomoč pri temeljnih dnevni opravilih**, kamor sodijo opravila kot so pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanju in negi osebnih ortopedskih pripomočkov, **gospodinjska pomoč**, kamor sodijo opravila kot so prinašanje enega pripravljene 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 ter **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov**, kamor sodijo opravila povezana z vzpostavljanjem 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.

Upravičenci do socialne oskrbe na domu so osebe, ki jim preostale psihofizične sposobnosti omogočajo, da z občasno organizirano pomočjo druge osebe 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 navedenimi pogoji so tako upravičenci:**

- osebe, stare nad 65 let, ki 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 invalidnosti, 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.

Pomoč na domu se izvaja po metodi dela s posameznikom in družino ob uporabi metode dela s skupnostjo. Neposredne oblike pomoči upravičencu pa se izvajajo po načelih prilagajanja izvajanja storitve okolju, v katerem živi upravičenec.

Po Zakonu o socialnem varstvu so upravičenci in drugi zavezanci socialnovarstveno storitev dolžni plačati, kakor določa 100. člen Zakona o socialnem varstvu. Uporabniki storitve so

lahko v primeru nezmožnosti plačevanja te storitve, oproščeni plačila. O oprostitvi plačila, na podlagi vloge upravičenca, odloča pristojni center za socialno delo. V preteklem letu je bilo 12 uporabnikov, ki so bili oproščeni plačila storitve.

V letu 2017 se je cena storitve zvišala, in sicer je v občini Krško znašala cena za uporabnika od 1.7.2017 dalje ob delavnikih 5,63 EUR, ob nedeljah 7,88 EUR ter ob praznikih 8,45 EUR. V občini Kostanjevica na Krki je znašala cena za uporabnika od 1.12.2017 dalje ob delavnikih 7,71 EUR, ob nedeljah 10,79 EUR ter ob praznikih 11,56 EUR.

Na dan 31.12.2017 je bilo v občini Krško 179 uporabnikov pomoči na domu ter v občini Kostanjevica na Krki 12 uporabnikov pomoči na domu, kar pomeni skupno 191 uporabnikov pomoči na domu v mesecu decembru 2017. Kar pa ne odraža dejanske slike, saj smo v letu v 2017 dejansko dosegali tudi do 196 uporabnikov v tekočem mesecu in več. Čakalna doba za umestitev v primeren termin je bila v povprečju od 3 do 22 dni, zaradi česar smo v letu 2017 dejansko imeli čakalni seznam.

V letu 2017 je bilo v Občini Krško sklenjenih 80 novih dogovorov ter v Občini Kostanjevica na Krki 11 dogovorov, kar je skupno 91 novih dogovorov, medtem ko je bilo skupno vloženih 104 vlog, od katerih 13 vlog zaradi takšnih ali drugačnih razlogov ni bilo realiziranih. V Občini Krško je bilo zaključenih 83 dogovorov in sicer 27 zaradi smrti, 28 zaradi namestitve v dom starejših občanov ter 31 zaradi izboljšanja stanja, prenehanja potrebe, odpovedi storitve ali zaključka postopka. V Občini Kostanjevica na Krki je bilo zaključenih 11 dogovorov in sicer 3 zaradi smrti, 3 zaradi namestitve v dom ter 5 zaradi izboljšanja stanja, prenehanja potrebe, odpovedi storitve ali zaključka postopka. Skupno je tako bilo 94 zaključkov. Storitve se izvaja vse dni v tednu, tudi ob vikendih in praznikih do 3 krat dnevno.

V letu 2017 se je kot osnovna potreba po pomoči, najbolj kazala potreba **po pomoči pri temeljnih dnevni opravih**. Novi uporabniki so bili pretežno težki bolniki, običajno delno pomični ali nepomični ter potrebni pomoči pri osebni higieni, večkrat na dan, vse dni v letu. V večini primerov so se uporabniki v storitev vključili na pobudo svojcev po odpustu iz bolnišnice, zaradi česar je bilo potrebno pomoč organizirati v čim krajšem možnem času. Odpusti so velikokrat potekali ob koncu tedna, kar je še dodatno otežilo vso situacijo. V letu 2017 smo opazili porast uporabnikov z demenco, kar tudi v veliki meri otežuje delo socialnih oskrbovalk in zahteva več časa, saj je delo s to populacijo izjemno zahtevno in odgovorno.

Na dan 31.12.2017 smo 94 uporabnikom (v kombinaciji z drugimi opravi storitve) omogočili pomoč pri osebni higieni oz. pri temeljnih dnevni opravih, kar je zopet nekoliko več kot v letu 2016, opazno pa se je podaljšal čas potreben za oskrbo teh oseb, saj je vse več potreb po večurni oskrbi. Vse navedeno za oskrbovalke pomeni vse bolj odgovorno in fizično naporno delo. Oskrba določenih uporabnikov zahteva prisotnost dveh socialnih oskrbovalk, saj se le na ta način lahko zagotovi primerna oskrba ter s tem razbremeni oskrbovalke. V letu 2017 sta se pri 4 uporabnikih v pomoč pri osebni higieni konstantno vključevali po dve oskrbovalki oziroma občasno po potrebi tudi več. Zelo se je izkazovala potreba po večerni

pomoči na domu, kot tudi med vikendi, kar pa je bilo težko omogočiti, saj je število uporabnikov v teh terminih pretežno konstantno.

Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih se izvaja 3 krat na dan in sicer zjutraj, opoldan in zvečer, med vikendi in prazniki. Med vikendi in prazniki so tako v decembru 2017 pomoč na domu potrebovali 3 uporabniki 3 krat na dan, 14 uporabnikov 2 krat na dan in 13 uporabnikov 1 krat na dan. Potrebe so vsekakor veliko večje, vendar jih s kadrom, ki ga imamo ter zaradi zasedenosti terminov, kot tudi zaradi zahtevnosti oskrbe obstoječih uporabnikov, nismo mogli zadovoljiti. Občasno se dodatno v oskrbo vključujeta dve oskrbovalki, v primerih, ko se fizično težji ali zahtevnejši uporabnik kopa in sicer z namenom zagotavljanja varnosti uporabnika in socialne oskrbovalke.

Za lažje, nemoteno, bolj varno delo oskrbovalk in oskrbovalcev, je uporabnik, v okviru svojih zmožnosti, dolžan zagotoviti ustrezne tehnične pripomočke, kot so bolniška postelja, trapez, dvigalo, invalidski voziček, vso potrebno negovalno kozmetiko ter dezinfekcijska sredstva v primeru okužb, po potrebi pa tudi prilagoditi prostore tako, da so dostopni vsaj iz dveh strani. Navedeno mu priporočimo oz. svetujemo ob ugotavljanju upravičenosti do storitve in sklepanju dogovora o opredelitvi obsega, trajanja in izvajanja storitve. Čeprav se tudi vse bolj soočamo z uporabniki, ki iz bolnišnic prihajajo z bolnišničnimi okužbami (MRSA, ESBL,..), pa smo o tem obveščeni šele naknadno ali pa sploh ne, kar tudi zahteva dodatna izobraževanja iz področja prenosa okužb. Prav tako so uporabniki in njihovi svojci dolžni poskrbeti za varnost glede domačih živalih, čeprav smo imeli tudi na tem področju kar nekaj težav, saj so psi neprimerno pripeti ali pa sploh ne, kar zelo otežuje prihode in odhode oskrbovalk.

Zaradi vse večje potrebe po pomoči pri osebni higieni, se srečujemo tudi z veliko težavo zagotavljanja primernosti časa obiska oz. izvajanja storitve, predvsem v jutranjem oz. dopoldanskem času in večernem času, saj vse več novih uporabnikov potrebuje pomoč dva do tri krat dnevno, vse dni v tednu. Večina uporabnikov bi želela omenjeno obliko pomoči med 7.00 in 9.00 uro zjutraj, zvečer pa med 18.00 in 20.00 uro, vendar žal pri vseh uporabnikih ta čas ni možen. Praviloma imajo oskrbovalke v času med 7.00 in 11.00 uro ter zvečer med 17.00 in 21.00 uro uporabnike, ki potrebujejo pomoč pri osebni higieni, vendar pa se ob tem vse bolj kaže tudi potreba po hranjenju ali postrežbi toplega obroka (zajtrk, večerja). Glede na to, da dejansko v letu 2017 nismo več mogli zadovoljiti vseh potreb v času med vikendi in prazniki, bo v letu 2018 nujno potrebno uvesti dodaten termin v popoldanskem času, kot tudi v dopoldanskem času ob sobotah in nedeljah ter praznikih.

Še vedno je v veliki meri v ospredju potreba po **pomoči v gospodinjstvu**, kamor sodi tudi prinašanje enega toplega obroka hrane. Sam prinos obroka je seveda vedno kombiniran s pomočjo pri ohranjanju socialnih stikov, saj je oskrbovalec ob dnevnem prinosu toplega obroka z uporabnikom v osebnem stiku, mu hrano postreže, poskrbi za pranje posode in dostavi prazne posode v kuhinjo. Obenem komunicira s kuhinjami, naroča in po potrebi odpoveduje obroke, pomaga pri plačevanju hrane ter uporabniku omogoča stik z zunanjim svetom ter mu s tem zagotavlja občutek varnosti. Oskrbovalec/oskrbovalka spremlja kaj se z uporabnikom dogaja, kakšno je njegovo zdravstveno stanje in o tem obvešča koordinatorko

ali vodjo pomoči ter po potrebi intervenira tudi pri drugih službah oz. jih obvešča o njihovih potrebah in željah.

Uporabnikom prinašanje toplega obroka veliko pomeni, ker sami priprave hrane oz. kuhanja ne zmorejo več, želijo pa imeti redno prehrano, da ostanejo pri močeh. Dostava toplega obroka jim prav tako omogoča samostojnost in neodvisnost od otrok, katere v večini primerov ne želijo bremeniti s svojimi skrbmi.

Obroke smo v letu 2017 uporabnikom dostavljali v največjem številu iz Doma starejših občanov Krško, OŠ Jurij Dalmatin Krško, Bistro Štirica Krško, restavracije Stara krška pizzerija, OŠ Kostanjevica na Krki, OŠ Podbočje, gostišč Žolnir, Tratnik Raka, Allegro Brestanica, Pohle, Senica na Senovem. V DSO Krško pripravljajo obroke tudi ob nedeljah in praznikih, kakor tudi dietne obroke. Možnost priprave prilagojenih obrokov pa nudijo po novem že skoraj vsi, še posebej OŠ. Hrano ob nedeljah in praznikih pripravljajo tudi v gostišču Senica na Senovem in Allegro v Brestanici in Tratnik na Raki, medtem ko Bistro Štirica in restavracija Stara krška pizzerija nudi obroke samo ob sobotah.

Topel obrok smo na dan 31.12.2017 dostavljali skupno 103 uporabnikom, od tega 29 uporabnikom tudi ob vikendih in praznikih, medtem ko smo v celotnem letu dostavljali topel obrok 167 uporabnikom. Skupno z ostalimi gospodinjskimi opravili smo gospodinjsko pomoč nudili 146 uporabnikom. Glede na število in geografsko razpršenost uporabnikov, je težko doseči optimalen čas prinašanja obroka, predvsem ob vikendih in praznikih, ko za razvoz obrokov skrbi en delavec. V občini Kostanjevica na Krki še ni bilo izkazane večje potrebe po prinosu kosil med vikendi in prazniki, zato se v tej občini v tem času prinos obrokov ne izvaja.

Poleg prinašanja obroka je seveda pomemben del gospodinjske pomoči tudi čiščenje ožjega bivalnega okolja uporabnika, pomivanje porabljene posode, odnašanje smeti, pranje in likanje osnovnega osebne perila in posteljnine, kar je ključnega pomena za vzdrževanje osnovne higijene v bivalnih prostorih uporabnika. Poleg tega socialne oskrbovalke uporabniku prinesejo tudi osnovne prehrabene izdelke iz najbližje trgovine, pomagajo pri ogrevanju bivalnih prostorov - prinašanje pripravljene kurjave (drva, premog) pri uporabnikih, ki živijo sami in kurjenje, kjer je to edini oz. izjemoma prevladujoča oblika ogrevanja bivalnega prostora, idr. Sicer se navedena opravila običajno ne izvajajo dnevno, temveč 2 do 3 krat tedensko (razen ogrevanje), vendar pa zato pomembnost navedenih opravil ni nič manjša, saj je čisto in urejeno uporabnikovo okolje tudi izrednega pomena za kvalitetno vsakdanje življenje.

Oskrbovalke zelo hitro postanejo pomemben člen v socialni mreži uporabnika, saj so povezovalni del tako med svojci in uporabnikom, kot tudi med različnimi institucijami, tako socialnimi, upravnimi ali zdravstvenimi. Še posebej pa je le to pomembno pri uporabnikih, ki nimajo svojcev ali pa so le ti večino časa odsotni. Socialne oskrbovalke/oskrbovalci tako nudijo uporabnikom vsakodnevno varnost in pomoč pri vseh osnovnih življenjskih opravilih. Njihova vloga je poleg oporne tudi informativno-svetovalne narave, saj velikokrat nudijo podporo tako svojcem, kot uporabnikom v smislu informiranja pomembnih drugih kot tudi

ustanov povezanih z njimi. Prav tako jih tudi učijo veščin oskrbe starostnikov, razumevanju starostnika in njegove bolezni, informiranja o dodatnih storitvah v lokalni skupnosti in drugo, saj je možnosti dolgotrajnejše rehabilitacije v okviru bolnišnic, zdravilišč ali domov za starejše vse manj. Vse več je tudi finančnih stisk pri uporabnikih in njihovih svojcih, saj morajo skrbeti za svoje otroke in svoje družine, kot tudi za svoje starše ali stare starše, zato je včasih izrednega pomena prisotnost soc. oskrbovalke v njihovem okolju, ki te stiske zazna in jih posreduje naprej, kar velikokrat pripelje do hitrejšega reševanja celotne situacije. Prav tako se je njihova prisotnost v domu uporabnika pokazala kot zelo koristna pri konfliktnih situacijah in nasilju v družini, saj je stopnja nasilja zaradi njihovega posredovanja in informiranja strokovnih služb v veliki meri umirila.

**Koordinacija** terenov in racionalizacija poti socialnih oskrbovalk, žal velikokrat pripelje tudi do nezadovoljstva uporabnikov, ki želijo storitev na določeno uro, vezano na njihov življenjski slog in navade. Tudi zagotavljanje storitev v času popoldanske izmene in med vikendi in prazniki zahteva menjavo oskrbovalk pri uporabnikih, kar določeni uporabniki težje sprejemajo. Prav tako je potrebno veliko koordiniranja, ko urejamo pomoč glede na delovne obveznosti svojcev (delo na izmene), saj imajo oskrbovalke nato termine določene izmenično (popoldne, dopoldne, vsak drugi teden,...)

Delo socialnih oskrbovalk je organizirano na način, da so delavke od ponedeljka do sobote razporejene dopoldan ali popoldan, ob nedeljah in izjemoma pa delajo deljen delovni čas. To pomeni, da morajo biti v dopoldanskem času vedno na razpolago vsaj tri delavke, ki nadomeščajo redne oskrbovalke na njihovih terenih, ko so le te v popoldanski izmeni. Žal tudi to ni vedno možno, še posebej, ko pride do izpada delovnega kadra zaradi bolniške odsotnosti, koriščenja letnega dopusta ali viška ur. Delo je organizirano tako, da so ob delovnikih na terenu popoldan tri delavke, ob sobotah, nedeljah in praznikih pa so v dopoldanskem času na terenu štiri delavke, vendar pa je tudi to odvisno od potreb na terenu, predvsem zaradi dela v paru in velike geografske razdalje glede na bivališče uporabnikov, vse bolj pa se nam kaže tudi potreba po razširitvi navedenih terenov, saj je vse več potreb po pomoči v popoldanskem času ter med vikendi in prazniki. Zaradi nepredvidenih situacij imamo tudi stanje pripravljenosti, in sicer je vsak dan 1 izvajalka v stanju pripravljenosti. Pripravljenost je vsako popoldne od 15.30. do 20.30 ure ter dopoldan med vikendi in prazniki od 7.00 do 9.00. V tem času je izvajalka 100% telefonsko dosegljiva in pripravljena na takojšen odziv v nepričakovanih dogodkih kot npr. bolezen ali poškodba oskrbovalke, prometna nesreča na cesti, neželen dogodek pri uporabniku, idr. Skladno s tem vse izvajalke uporabljajo Protokole ob posebnih situacijah pri izvajanju socialne oskrbe na domu.

Glede na to, da je **vodenje in koordiniranje** storitve vse bolj zahtevno in se dejansko nadaljuje tudi v popoldanskem času ter med vikendi in prazniki je potrebno tudi ta del nekoliko bolj predstaviti.

**Ugotavljanje upravičenosti do storitve:**

- informiranje o vsebini in organiziranosti storitve, sodelovanju z upravičencem in okoljem, postopkih, plačilu in možnosti oprostitve plačila storitve, pogojih vključitve,
- prejem prošnje za izvajanje storitve s strani upravičenca ali zakonitega zastopnika,
- ugotavljanje upravičenosti (v skladu s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev),
- dogovor o prvem obisku na domu.

### **Priprava in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve ter organiziranje ključnih članov okolja:**

- osebno načrtovanje (raziskovanje življenjskega sveta uporabnika z raziskovanjem bivalnih in materialnih virov, socialnih vlog, statusa in spretnosti, pomoči in podpore v okviru socialnih mrež in organiziranja ključnih članov okolja, življenjskih dogodkov in vzorcev ravnanja ter vizij uporabnika, z zbiranjem informacij o zdravstvenem stanju uporabnika, z raziskovanjem ocene moči uporabnika) z dogovorom o vrsti in obsegu storitve,
- seznanitev o načinih sodelovanja, pritožbenih poteh,
- informiranje o pravicah, možnih storitvah in službah v okolju,
- ugotavljanje pogojev za izvajanje storitve,
- informiranje, razbremenjevanje, opolnomočenje svojcev, usposabljanje svojcev za podporo uporabniku.

### **Izvedba uvodnih srečanj:**

- medsebojna predstavitev uporabnika, njegove socialne mreže in socialne oskrbovalke,
- seznanitev socialne oskrbovalke s specifičnimi okoliščinami in potrebami uporabnika,

### **Sodelovanje z uporabniki in njegovo socialno mrežo pri izvajanju dogovora in zapletenih življenjskih situacijah:**

- spremembe osebnega načrta in dogovora (spremenjene potrebe, spremembe v socialni mreži, spremenjene vloge svojcev, spremenjene okoliščine pri drugih izvajalcih, terminske spremembe zaradi posebnih situacij, sprememba obsega pomoči zaradi izredne situacije),
- pomoč pri urejanju zapletenih življenjskih situacijah (strokovne naloge skladne s protokoli ob posebnih situacijah pri izvajanju socialne oskrbe).

## **Koordinacija neposrednih izvajalcev in njihovo usmerjanje:**

- izdelava in ažuriranje mesečnega razporeda vseh neposrednih izvajalcev storitve (upoštevanje Zakona o delovnih razmerjih glede na celodnevni poslovni čas ( npr. 6.00-22.00), 365 dni v letu, usklajevanje presežka delovnih ur, nadomeščanje bolniških in drugih odsotnosti, razporejanje koriščenja dopusta, upoštevanje timskih sestankov, izobraževanje in supervizija),
- izdelava in ažuriranje tedenskega urnika neposrednih izvajalcev in uporabnikov,
- dnevno ažuriranje planiranega dela glede na spremenjene okoliščine pri uporabnikih (nenadna hospitalizacija uporabnika, obisk uporabnika pri zdravniku, nepredvidena stanja in posebnosti pri uporabniku, ki vplivajo na dnevni obseg pomoči,...) in neposrednih izvajalcih (bolniška odsotnost, poškodba pri delu, nesreča pri delu, izredne odsotnosti, okvare avtomobilov, prometne nesreče, zastoji, ovire, vremenske razmere,...),
- dnevno informiranje o posebnostih pri uporabniku (medsebojno informiranje med vodjem/koordinatorjem in izvajalcem o posebnostih pri uporabniku),
- dnevna podpora in usposabljanje neposrednih izvajalcev za obvladovanje situacij pri neposrednem sodelovanju z uporabniki,
- raziskovanje in spodbujanje potenciala neposrednih izvajalcev,
- razbremenjevanje in opolnomočenje neposrednih izvajalcev ob stresnih situacijah,
- skrb za ustrezne delovne pogoje neposrednih izvajalcev (izobraževanja s področja ergonomije, organiziranje dela v paru, uporaba ortopedskih, tehničnih in negovalnih pripomočkov,...).

**Ostale naloge v okviru vodenja in koordiniranja storitve:** priprava, spremljanje in evalviranje dokumentacije: pregled dnevnikov izvajanje storitve, mesečni obračun storitve za uporabnike, vodenje odsotnosti neposrednih izvajalcev, vodenje mesečne statistike za uporabnike in neposredne izvajalce (po upravičenosti uporabnikov, številu uporabnikov, obsegu storitev, delovnem času in učinkovitih urah izvajalca ter drugih nalogah), vodenje liste evidentiranih potreb, skrb za delovno zaščitna sredstva, spremljanje neposrednega dela izvajalcev, reševanje pritožb, ugovorov, pripomb v procesu sodelovanja z uporabniki, spremljanje in ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s storitvijo, skrb za pozornost uporabniku ob posebnih priložnostih (srečanja uporabnikov, voščila za rojstni dan,...), sodelovanje in povezovanje z drugimi izvajalci (patronažna služba, center za socialno delo, zdravstveni dom, dom za starejše občane, bolnica,...), kadrovanje (iskanje primerne kadra za nadomeščanje dolgotrajnih bolniških odsotnosti, usposabljanje na delovnem mestu, študentsko delo...), letni razgovori, ocena delovne uspešnosti, uvajanje novih delavcev, organiziranje izobraževanj, priprava plana izobraževanja, dogovori za supervizijo, skrb za varstvo pri delu, skrb za službena vozila, promoviranje storitve, letno planiranje in redno poročanje občinam o izvajanju storitve.



Prikaz stanja na področju pomoči na domu v obliki tabel in številc je predstavljen v nadaljevanju.

### VSI UPORABNIKI PO SPOLU NA DAN 31.12. 2017 (tabela 1)

#### Občina Krško

<b>SPOL</b>	<b>Število</b>	<b>Delež</b>
moški	72	40,22
ženske	107	59,78
<b>SKUPAJ</b>	<b>179</b>	<b>100 %</b>

#### Občina Kostanjevica na Krki

<b>SPOL</b>	<b>Število</b>	<b>Delež</b>
moški	5	41,67
ženske	7	58,33
<b>SKUPAJ</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>

### VSI UPORABNIKI PO VRSTI POMOČI NA DAN 31.12.2017 (tabela 2)

#### Občina Krško

<b>Stanje dne 31.12.2017</b>	<b>MOŠKI</b>	<b>ŽENSKE</b>	<b>Skupaj</b>	<b>Delež%</b>
GP + POSS	44	46	90	50,28
PTDO + POSS	13	20	33	18,44
GP + PTDO + POSS	15	41	56	31,28
<b>SKUPAJ</b>	<b>72</b>	<b>107</b>	<b>179</b>	<b>100</b>

#### Občina Kostanjevica na Krki

<b>Stanje dne 31.12.2017</b>	<b>MOŠKI</b>	<b>ŽENSKE</b>	<b>Skupaj</b>	<b>Delež%</b>
GP + POSS	2	5	7	58,33
PTDO + POSS	2	0	2	16,67
GP + PTDO + POSS	1	2	3	25,00
<b>SKUPAJ</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

PTDO – pomoč pri temeljnih dnevni opravilih  
 GP – gospodinjska pomoč (zajeta dostava kosil)  
 POSS – pomoč pri ohranjanju socialnih stikov

### **VSI UPORABNIKI PO SPOLU NA DAN 31.12.2017 (tabela 3)**

#### **Občina Krško**

<b> STAROST</b>	<b> MOŠKI</b>	<b> ŽENSKE</b>	<b> SKUPAJ</b>
do 64 let*	14	6	20
65 – 79 let	23	30	53
starejši od 80 let	35	71	106
<b> SKUPAJ</b>	<b> 72</b>	<b> 107</b>	<b> 179</b>

#### **Občina Kostanjevica na Krki**

<b> STAROST</b>	<b> MOŠKI</b>	<b> ŽENSKE</b>	<b> SKUPAJ</b>
do 64 let*	2	2	4
65 – 79 let	2	3	5
starejši od 80 let	1	2	3
<b> SKUPAJ</b>	<b> 5</b>	<b> 7</b>	<b> 12</b>

- mlajši od 65 let so osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja (kronično bolne osebe) ali invalidne osebe in s statusom invalida po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb

### **ŠTEVILO UPORABNIKOV POPOLDAN, MED VIKENDI IN PRAZNIKI NA DAN 31.12. 2017 (tabela 4)**

#### **Občina Krško**

<b> Zjutraj – nega</b>	<b> Opoldne -nega</b>	<b> Zvečer - nega</b>	<b> dostava kosil</b>
<b> 27</b> *(2 v paru)	<b> 4</b>	<b> 23</b> *(2 v paru)	<b> 29</b> (sobota, nedelja, praznik)

#### **Občina Kostanjevica na Krki**

<b> Zjutraj – nega</b>	<b> Opoldne -nega</b>	<b> Zvečer - nega</b>	<b> dostava kosil</b>
<b> 2</b>	<b> 0</b>	<b> 0</b>	<b> 0</b>

### **NOVI UPORABNIKI /ZAKLJUČENE ZADEVE POMOČI NA DOMU V LETU 2017 (tabela 5)**

#### **Občina Krško**

<b> UPORABNIKI</b>	<b> Število</b>
Nove zadeve	92
Zaključene zadeve	83
<b> VODENE ZADEVE V pret. letu skupaj</b>	<b> 175</b>

Občina Kostanjevica na Krki

<b>UPORABNIKI</b>	<b>Število</b>
Nove zadeve	12
Zaključene zadeve	11
<b>VODENE ZADEVE V pret. letu skupaj</b>	<b>23</b>

**VSA PRENEHANJA V LETU 2017 in RAZLOGI ZA PRENEHANJE - skupno za obe občini (tabela 6)**

<b>RAZLOG ZA PRENEHANJE</b>	<b>Število – skupaj</b>
Smrt	30
namestitev v dom starejših občanov	31
prenehanje potrebe/odpoved storitve/zaključek	33
<b>PRENEHANJA – skupaj</b>	<b>94</b>

**ŠTEVILO UPORABNIKOV PO OBČINAH in KS (na dan 31.12.2017) (tabela 7)**

**Občina Krško**

<b>KRAJEVNA SKUPNOST</b>	<b>Število</b>
Krško	57
Brestanica	16
Senovo	25
Koprivnica	4
Rožno – Presladol	0
Zdole	6
Dolenja vas	7
Leskovec	20
Veliki Podlog	2
Krško polje	4
Sp. Stari grad	3
Raka	14
Senuše	2
Podbočje	6
Veliki Trn	7
Stari grad	1
Gora	5
<b>SKUPAJ</b>	<b>179</b>

**Občina Kostanjevica na Krki**

Kostanjevica	12
<b>SKUPAJ</b>	<b>12</b>

### ŠTEVILO UPORABNIKOV PO MESECIH V LETU 2017 - Krško, Kostanjevica na Krki (tabela 9)

Mes.	Jan.	Febr.	Mar.	Apr.	Maj	Jun.	Julij	Avg.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.
Novih vlog	6	9	5	6	16	6	7	4	8	14	7	4
Novih uporabnikov	6	7	4	4	13	7	6	4	6	9	11	3
Zaključilo	17	4	6	7	4	6	2	6	12	10	2	7
<b>Skupno št. uporab. v mesecu/KK</b>	<b>181</b>	<b>171</b>	<b>171</b>	<b>169</b>	<b>175</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>180</b>	<b>180</b>	<b>177</b>	<b>178</b>	<b>179</b>
Novih vlog	1	2	0	0	0	4	1	1	0	1	0	2
Novih uporabnikov	1	2	0	0	0	2	3	1	0	0	0	2
Zaključilo	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1	1	0
<b>Skupno št. uporab. v mesecu/Kostanjevica na Krki</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>SKUPAJ št. uporabnikov</b>	<b>194</b>	<b>184</b>	<b>182</b>	<b>180</b>	<b>186</b>	<b>191</b>	<b>193</b>	<b>196</b>	<b>195</b>	<b>188</b>	<b>189</b>	<b>191</b>

### ZAKLJUČEK

V letu 2017 smo uspešno vodili elektronsko evidentiranje z NFC nalepkami ter še dodelali informacijski sistem in zbiranje podatkov z različno dokumentacijo za izvajanje pomoči na domu. Naša vodja je kot predsednica Sekcije za oskrbo na domu v okviru Socialne zbornice Slovenije aktivno sodelovala na delavnicah v pred pilotnih projektih Zakona o dolgotrajni oskrbi. Prav tako smo bili večkrat vabljeni s strani različnih organizacij in občin, da predstavimo delovanje naše pomoči na domu, kot primer dobre prakse v Sloveniji. Izvajalce smo opremili z delovno obleko, delovna obutev ter torbami za dokumente. Redno nabavljamo tudi zaščitna delovna sredstva kot npr. zaščitne rokavice, razkužila, dezinfekcijske robčke, termomenažke, zaščitne kreme za roke, peno za umivanje in ostale negovalne pripomočke, podloge za lažje premeščanje uporabnikov, opremo za avte (menjava prve pomoči, strgala za led,...), prenosne baterije za telefone idr. Letno izvedemo tudi strokovno ekskurzijo z namenom ogleda dobrih praks. Še vedno pošiljamo uporabnikom ob rojstnih dnevih voščila ter ob smrti sožalno pismo svojcem, saj se je le to že v preteklih letih pokazalo kot zelo pomembno tako za uporabnika kot tudi za njihove svojce.

25. novembra 2017 smo v Hotelu City v Krškem priredili srečanje uporabnikov in njihovih svojcev. Na srečanju so jih razveseljevali ljudski pevci Fantje artiški, otroška folklorna skupina OŠ Artiče, Gašper in Maruša na citrah, skupina Trta ter duo pod vodstvom Staneta Cetina. Za darila so tako udeleženci srečanja kot tudi ostali uporabniki, dobili simbolična darila (termos posode za čaj in koledar), česar so se zelo razveselili. Dogodek je v celoti

uspel, prišlo je cca. 107 uporabnikov, svojcev in gostov ter 41 nastopajočih, ki so na srečanju sodelovali dobrodelno. Uporabniki in njihovi svojci so ob zaključku ponovno izrazili željo, da se takšna srečanja odvijajo vsako leto.

Z Gimnazijo Brežice je kot vsako leto potekala izvedba delavnic na temo Vloga starostnika v sodobnem času. Delavnice se izvajajo že nekaj let in so vedno zelo dobro sprejete pri dijakih, kar še dodatno kaže na potrebo po tovrstnih izobraževanjih v lokalni skupnosti.

Z izvajanjem storitve pomoč na domu se trudimo zadostiti potrebam in pričakovanjem naših uporabnikov, vendar občasno vseeno prihaja do manjšega nezadovoljstva, ki je vezano na menjavo izvajalcev ali na uro, ob kateri izvajamo storitev. Pomanjkljivosti želimo v čim večji meri odpraviti, kolikor je to organizacijsko in vsebinsko mogoče. Temu nameravamo slediti tudi v prihodnje.

Kot je predstavljeno, se potreba po pomoči na domu vse bolj povečuje, še posebej na področju pomoči pri osebni higieni, saj se uporabniki in njihovi svojci, iz takšnih ali drugačnih razlogov, vse težje odločajo za institucionalno oskrbo oziroma se za takšno obliko odločijo, ko je le to že nujno potrebno oziroma, ko uporabnik potrebuje pomoč 24 ur na dan. Poleg tega pa se soočamo tudi z dolgo čakalno vrsto za vstop v domsko varstvo, zaradi česar je naša storitev edina možna rešitev za čas, ko čakajo na sprejem v dom.

Pri letni evalvaciji našega dela je večina uporabnikov izrazila zadovoljstvo nad delom socialnih oskrbovalk kot tudi veselje nad tem, da lahko še bivajo doma.

Poročilo pripravila:  
Carmen Rajer  
Vodja Pomoči na domu

Marina Novak Rabzelj  
direktorica CSD Krško