



Center za pomoč na domu Maribor

POSLOVNO POROČILO 2015

Javnega zavoda Centra za pomoč na domu Maribor

Poročilo pripravila: Jonata Potočnik, univ.dipl.soc.del.
direktorica

Datum: 23.02.2016

1 PREDSTAVITEV JAVNEGA ZAVODA

1.1. Ime, sedež in pravni status zavoda

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

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

Matična številka: **1694987000**

Davčna številka: **62088351**

TRR: **01270-6033755550**

Telefon: **02/ 23 505 20**

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

Organi upravljanja

Direktor javnega zavoda: **Jonata Potočnik**

Predsednik Sveta zavoda: **Simona Rozman**

Predsednik Strokovnega sveta: **Maja Brglez Vivod**

Organi zavoda so po statutu:

- Svet zavoda
- Direktor
- Strokovni svet

1.2 USTANOVITELJ ZAVODA

Ustanoviteljica zavoda je **Mestna občina Maribor**.

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

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

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

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

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

1.3 Zakonske podlage za delovanje Centra za pomoč na domu Maribor

- **Zakon o socialnem varstvu – ZSV** (Ur.l. RS, št. 3/2007-UPB2 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 87/2006 s spremembami in dopolnitvami),
- **Rasti elementov cen socialno varstvenih storitev za leto 2016** (Ur.l. RS, št. 8/2016)
- **Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 110/2004 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 45/2010 s spremembami in dopolnitvami),
- **Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020** (Ur.l.RS, št. 39/2013)
- **Odlok o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor** (UPB 1, MUV, št. 15/2011),
- **Sklep o soglasju k Statutu JSVZ Center za pomoč na domu Maribor** (MUV, št.10/02).
- Ker je zavod posredni proračunski uporabnik, ga zavezujejo tudi določila **Zakona o javnih financah** (Ur.l. RS, št. 11/2011-UPB4 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o računovodstvu** (Ur.l.RS, št. 23/1999 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o izvrševanju proračunov RS za leti 2016 in 2017 - ZIPRS1617** (Ur.l. RS, št. 96/15)
- **Zakon za uravnoteženje javnih financ – ZUJF** (UR.l. RS št 40/2012 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o sistemu plač v javnem sektorju – ZSPJS** (Ur.l.RS,108/2009-UPB13 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela za leto 2016 in drugih ukrepih v javnem sektorju ZUPPJS16** (Ur.l. RS, št. 90/15)
- **Kolektivna pogodba za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije** (Ur.l. RS, št. 15/1994 s spremembami in dopolnitvami)
- **ter drugi predpisi s posameznih področij delovanja.**

2 DEJAVNOST ZAVODA

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

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

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

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

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

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

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

2.1 Upravičenci do storitev pomoči na domu so:

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

Pod pogoji iz prejšnjega odstavka so upravičenci:

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

3 ORGANI UPRAVLJANJA

3.1 SVET ZAVODA

št. sej	Vrsta seje	datum izvedbe
1	7. seja	16.03.2015
2	10. korespondenčna seja	31.08.2015
3	8. seja	18.09.2015
4	11. korespondenčna seja	16.10.2015

Sestava sveta zavoda:**Predstavniki ustanoviteljice:**

- Dušan Golob - član
- Štefanja Gros - članica
- Nada Mitrovič – članica – imenovana 27.2.2015

Predstavniki zainteresirane javnosti:

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

Predstavniki zaposlenih:

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

Posebne problematike v letu 2015 ni bilo zaznat, sklicane seje so bile sklepčne, člani so z vso odgovornostjo in konstruktivnimi predlogi pristopali k posameznim obravnavanim vsebinam.

Obravnavane vsebine:

Na 7. redni seji Sveta zavoda so člani Sveta zavoda obravnavali naslednje vsebine: Poročilo inventurnih komisij za leto 2014, Poslovno poročilo za leto 2014, Računovodsko poročilo za leto 2014, Program dela za leto 2015, Finančni načrt 2015 Predlog cene storitve pomoč na domu za leto 2015 za občine Maribor, Hoče Slivnica, Rače Fram in Starše, določitev delovne uspešnosti direktorici za leto 2014 in obravnavali pritožbo stranke nad izvajanjem strokovnega dela koordinatorice in socialnih oskrbovalk.

10. in 11. korespondenčni seji sveta zavoda sta bili sklicani zaradi izdaja soglasja k zaposlitvi socialnih oskrbovalk na domu.

Na 8. redni seji smo obravnavali Polletno finančno poročilo za leto 2015, Polletno poslovno poročilo za leto 201 ter sprejeli Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju izvajanju in prenehanju storitev pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu v Centru za pomoč na domu Maribor.

Vseh 26 sprejetih sklepov je bilo realiziranih.

3.2 STROKOVNI SVET

št. sej	Vrsta seje	datum izvedbe
1	6. seja	12.03.2015
2	Korespondenčna seja	26.05.2015
3	7. seja	17.09.2015

Sestava strokovnega sveta:

Maja Brglez Vivod – predsednica

Milan Vnuk – podpredsednik

Astrid Potočnik - član

Jožica Eder – član

Sabina Zorec – član

Na 6. seji strokovnega sveta so člani obravnavali Poslovno poročilo za leto 2014, Program dela za leto 2015, ter delovno uspešnost direktorice zavoda.

V letu 2015 je potekala korespondenčna seja, ki je bila namenjena obravnavi in potrditvi Kataloga opravil, ki se izvajajo v okviru storitve pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu v

Centru za pomoč na domu Maribor. Pravočasno smo prejeli 4 izjave članov strokovnega in sveta in tako predlagan dokument soglasno potrdili.

Na 7. seji strokovnega sveta so bili člani seznanjeni s Polletnim poročilom o poslovanju zavoda. Ob tem je direktorica izpostavila problem čakajočih upravičencev, ki predolgo čakajo na možnost vključitve. Ponovno je zaznan porast števila uporabnikov, ki imajo pomoč vse dni v tednu, tudi večkrat dnevno. Zaradi kadrovske podhranjenosti ne moremo slediti vsem potrebam upravičencev in bi problem lahko rešili le z dodatnimi zaposlitvami.

Strokovni svet je pregledal in obravnaval osnutek Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in prenehanju storitve pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu v Centru za pomoč na domu Maribor.

Direktorica je seznanila člane strokovnega sveta s potekom inšpekcijskega nadzora zaradi pritožb dveh uporabnic pomoči na domu. Podala je kratko poročilo o ukrepih za odpravo nepravilnosti in pojasnila razloge za uvedbo inšpekcijskega nadzora.

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

4.1 . DOLGOROČNI CILJI IN RAZVOJNE USMERITVE

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

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

4.1.1 Izhodišča

- 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.

4.1.2 Strateški cilji

Za doseganje splošni strateški ciljev je treba zagotoviti zlasti:

1. Zagotavljanje dosegljivosti (cenovne dostopnosti) storitev in programov uporabnikom ne glede na njihov socialni položaj. Izvajanje javne službe v skladu z zakonom in stroko
2. Sodelovanje z uporabniki, njihova vključenost v odločanje o izvajanju programov in storitev ter krepitev moči uporabnikov
3. Razvoj dodatnih programov, ki bodo potekali v domačem okolju ali na domu uporabnika
4. Izboljšanje informiranja in ozaveščanja potencialnih uporabnikov o možnostih za vključitev v storitve izvajanja javne službe in programe. Večja prepoznavnost ustanove v okolju.
5. Izboljševanje kakovosti storitev - visoka stopnja zadovoljstva uporabnikov storitev

6. Zagotavljanje osebne in strokovne rasti zaposlenih ter doseganje zadovoljstva pri delu.
7. Varnost pri delu, požarna varnost.
8. Povečevanje poslovne uspešnosti ustanove

4.1.3 Konkretizacija

1. Vsakoletno usklajevanje cene pomoči v skladu s pravilnikom. Iskati dodatne vire financiranja z novimi programi oblikami. Poseben poudarek bomo dali možnostim črpanja sredstev za dodatne programe iz evropskih skladov.
2. Zraven Sveta uporabnikov načrtovati in realizirati še več druženj z uporabniki.
3. Ustvarjanje pogojev, da bi starejši, bolni in invalidni občani imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostali aktivni in integrirani v svojem domačem okolju. Doseganje večje kakovosti življenja starejših in invalidnih oseb v bivalnem okolju. Nuditi uporabnikom dodatne programe, ki ohranjajo kakovost njihovega življenja
4. Še nadalje preko glasila in zloženek seznanjat uporabnike o storitvah in programih.
5. Razvoj oz. širitev mreže pomoči za starejše in invalidne osebe, ki ne zmorejo same ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego, ter stalno analitično spremljanje potreb po storitvi,
6. Zaposlenim bo potrebno omogočiti ustrezne oblike izobraževanja in usposabljanja, ki jim bodo dajale možnosti za učinkovito in kvalitetno delo.
7. Poskrbeti za čim varnejšo delo zaposlenih. (izobraževanja iz varstva pri delu in požarne varnosti, preventivni obdobjni zdravniški pregledi, cepljenja). Redno spremljanje zdravstvenega stanja zaposlenih in bolniške izostanke ter skupaj s sodelavci poiskal načine za zmanjševanje bolniške odsotnosti in prilagodil sistem nadomeščanj.
8. Ustanovitev regijskega centra izvajalcev pomoči na domu. Planiranje storitev in organiziranja dela v manj ugodnem delovnem času tudi v primestnih občinah Hoče- Slivnica, Rače – Fram in Starše

5 Letni cilji programa

Celotna zastavljena realizacija programa in ciljev, je kljub strokovnosti v veliki meri odvisna od sistema financiranja.

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.

Zavod je imel letne cilje zastavljene v programu dela in finančnem načrtu za leto 2015 (sprejete na 7. seji Sveta zavoda, dne 16.03.2015) Finančni načrt in njegova realizacija je bila obrazložena v računovodskem poročilu.

Letni cilji izhajajo iz dolgoročnih in so v posameznem letu konkretizacija teh. V letu 2015 so bili v ospredju naslednji:

- razvoj oz. širitev mreže pomoči za starejše in invalidne osebe, ki ne zmorejo same ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego,
- ustvarjanje pogojev, da bi starejši, bolni in invalidni občani imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostali aktivni in integrirani v svojem domačem okolju,
- doseganje večje kakovosti življenja starejših in invalidnih oseb v bivalnem okolju z dodatnimi programi (javna dela – različni programi, pripravništvo, prostovoljstvo, evropski projekti...)
- stalno analitično spremljanje potreb po storitvi,
- planiranje storitev v smeri organiziranja dela v manj ugodnem delovnem času tudi v primestnih občinah Hoče- Slivnica, Rače – Fram in Starše
- vzpostavljanje odnosa sodelovanja in podpore z uporabniki in njihovo socialno mrežo,

- izboljšati pogoje zaposlenih z nakupom dodatnih koles, službenih avtomobilov, strojne opreme, zaščitnih sredstev...
- organiziranje srečanja z uporabniki in s svojci uporabnikov pomoči na domu

6 ČLOVEŠKI VIRI

Na dan 31.12.2015 je bilo v Centru za pomoč na domu zaposlenih 73 delavcev in 1 Javna delavka, katerim se je 31.12.15 iztekla zaposlitev.

6.1. Izobrazbena struktura zaposlenih na dan 31.12.2015

stopnja izobrazbe	število zaposlenih
IV. stopnja	34
V. stopnja	30
VI. stopnja	2
VII. stopnja	7
SKUPAJ:	73

Tabela 1: Izobrazbena struktura zaposlenih

6.2 Starostna struktura zaposlenih

starostno obdobje	število zaposlenih
20 – 24 let	3
25 – 29 let	7
30 – 34 let	9
35 – 39 let	4
40 – 44 let	7
45 – 49 let	17
50 – 54 let	14
55 – 60 let	12
SKUPAJ:	73

Tabela 2: Starostna struktura zaposlenih

Od skupaj 73 zaposlenih v zavodu na dan 31.12.2015 jih je glede na izobrazbeno strukturo bilo največ zaposlenih s IV. stopnjo izobrazbe (34 zaposlenih), temu pa je sledilo 30 zaposlenih s V. stopnjo izobrazbe. Le 2 zaposlena sta imela VI. stopnjo izobrazbe, medtem ko je bilo preostalih 7 zaposlenih s VII. stopnjo izobrazbe.

Povprečna starost zaposlenih na dan 31.12.2015 je znašala 43,9 let.

Kot podrobneje izhaja iz *tabele 2* je bilo največ zaposlenih iz starostne skupine 45-49 (17 zaposlenih), najmanj pa iz starostne skupine 20-24 let (3 zaposleni). V zavodu je zaposlenih 12 starejših (nad 55 let) delavcev.

6.3 ŠTEVILO ZAPOSLENIH PO OBLIKAH ZAPOSLOTITVE (po občinah)

Na dan 31.12.2015 v Centru za pomoč na domu Maribor zaposlenih 73 delavcev, od tega 62 socialnih oskrbovalk, 4 koordinatorji pomoči na domu (3,5 koordinatorja MOM, 0,5 koordinatorja zunanje občine), 6 upravno administrativnih delavcev (od katerih je 1 zaposlen za polovični delovni čas) in 1 direktorica.

Od 62 zaposlenih na delovnem mestu *socialni oskrbovalec II* jih je 51 delo opravljalo na območju Mestne občine Maribor, preostalih 11 zaposlenih pa na območjih zunanjih občin (4 na območju občine Hoče – Slivnica, 3 na območju občine Rače – Fram, 4 na območju občine Starše). Od 51 socialnih oskrbovalcev zaposlenih na območju MOM so 4 zaposleni za določen čas, vsi zaradi nadomeščanja dolgotrajnih bolniških odsotnosti (od teh 2 za polovični delovni čas).

Na dan 31.12.2015 je bilo zaposlenih 10 invalidsko kategoriziranih delavcev.

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

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

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

7.1 Skupna realizacija ur delovnega časa v letu 2015 , primerjalno na leto 2014

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014	leto 2015	leto 2015	index
zaposlitve	63,8	Na 1 zaposleno	66,2	Na 1 zaposleno	Na 1 zaposleno
bruto del. čas	13.3140	2.088	138.234	2.088	100,00
prazniki	4.160	65	2.922	44	67,69
letni dopust	14.006	220	14.960	226	102,73
bolezni, invalidnine	17.177	269	16.179	244	90,70
izobraževanje	332	5	686,4	10	200,00
neto del. čas	97.465	1.528	103.486,6	1.563	102,29
efektivne ure*	63.902,04	1.166	67.711,81	1.196	102,57

* na 54,8 oskrbovalk

* na 56,6 oskrbovalk

Tabela 4: Realizacija ur delovnega časa.

7.2 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2015 primerjalno na leto 2014 v MOM

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014	leto 2015	leto 2015	index
povp. zaposlenih	46,3	na 1 oskrbovalko	47,23	na 1 oskrbovalko.	na 1 oskrbovalko
bruto delovni čas	96.752	2.088	98.618	2.088	100,00
prazniki	3.036	66	2.034	43	65,15
letni dopust	9.718	210	10.908	231	110,00
izredni , študijski dopust	88	2	176	4	200,00
bolezni	13.621	294	13.423	284	96,60
strok. izobraževanje	177	4	465	10	250,00
neto delovni čas	70.112	1.514	71.612	1.516	100,13
efektivne ure	53.551,42	1.157	55.162,04	1.168	100,95

Tabela 5: Realizacija delovnega časa

7.3 Realizacija neto delovnega časa socialne oskrbe v MOM

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014	leto 2015	leto 2015	index
povp. zaposlenih	46,3	na 1 oskrbovalko	47,23	na 1 oskrbovalko	na 1oskrbovalko
neto del čas	70.112	1.514	71.612	1.516	100,13
sestanki	1.068	23	1.228	26	113,04
čas za poti	8.111	175	8.339	177	101,14
malica	4.382	95	4.504	95	100,00
koriščenje ur	3.000	65	2.355	50	76,92
efektivne ure	53.551	1.157	55.162	1.168	100,95

Tabela 6: Realizacija neto delovnega časa

7.4 Efektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2015 - primerjava na leto 2015

Število efektivnih ur opravljenih v :	2013	2014	2015	Index 2014/15
soboto	881,36	1.071,12	1.323,24	123,54
nedeljo	793,64	1.048,31	1.401,61	133,70
praznik	192,45	264,55	349,31	132,04
skupaj	1.867,45	2.383,98	3.074,16	128,95

Tabela 7: Efektivne ure v manj ugodnem delovnem času.

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

Zaradi invalidsko kategoriziranih delavk se dodatno zmanjšuje število delavk, ki lahko opravljajo delo socialne oskrbovalke v celotnem obsegu, saj delavke, ki zaradi invalidnosti opravljajo omejitvam prilagojeno delo, ne moremo nadomestiti z novo zaposlenimi socialnimi oskrbovalkami. Tako ostale delavke opravijo velik delež najtežjih opravil, ki bi bila sicer enakomerno razporejena med vse socialne oskrbovalke, kar posledično vodi k vse večji izčrpanosti teh delavk in v najslabšem primeru v poškodbe in bolezenska stanja.

8 STROKOVNO DELO

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

Koordinatorji so opravili v letu 2015, skupaj 402 obiska na domu občanov Maribora.

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

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

- ustrezno posredovanje informacij upravičencem o možnostih vključevanja, spremljanje upravičencev z občasnimi preverjanji njihovih potreb po vključitvi in hitrejšo 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 učinkovitimi urami in manjše izgube časa za poti;
- skrb za ustrezno opremljenost socialnih oskrbovalk z zaščitnimi sredstvi (posebna pozornost namenjena razkuževanju zaradi preprečevanja prenosa okužb);
- ustrezno spremljanje izvajanja socialne oskrbe in načrtovanje rednih letnih obiskov zaradi preverjanja ustreznosti izvajanja socialne oskrbe in zadovoljstva uporabnikov z izvedenimi storitvami;
- sodelovanje z ostalimi koordinatorki pri tedenskem planiranju socialne oskrbe v primeru izrednih odsotnosti socialnih oskrbovalk in planiranju dela v manj ugodnem delovnem času;

9 POMOČ NA DOMU V MESTNI OBČINI MARIBOR

9.1 Prikaz kazalcev dela v MOM

Kazalci vključenosti uporabnikov v izvajanje storitve pomoči na domu v občini v primerjavi s prejšnjimi leti:

KAZALCI DELA V OBČINI	2012	2013	2014	2015
Število vseh uporabnikov	486	548	544	541
Povprečno mesečno število uporabnikov	353	380	384	380
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	50.428	51.896	53.551	55.186
Število obiskov pri uporabnikih	45.974	54.648	62.313	64.783

Tabela 8: Prikaz kazalcev dela v Mestni občini Maribor

Pri izvajanju socialne oskrbe se je povečalo število opravljenih učinkovitih urin in število obiskov. Sestavni del izvajanja storitve so tudi rizične situacije in sicer:

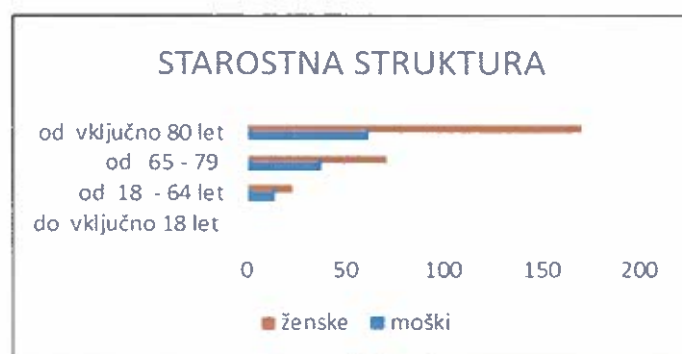
- izpad ur zaradi nenadnega odhoda uporabnika v bolnišnico
- ali zaradi drugih razlogov in izpadle učinkovite ure ni možno nadomestiti.

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.

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

STAROST	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	14	23	37
od 65 - 79	38	72	110
od vključno 80 let	62	171	233
SKUPAJ	114	266	380

Tabela 9: Struktura uporabnikov po spolu in starost



Graf 1: Struktura uporabnikov po spolu in starosti

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

9.3 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

OBLIKA ŽIVLJENJSKE SKUPNOSTI	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	38	137	175
živi s partnerjem	60	64	124
živi z otroki	11	59	70
živi z drugimi sorodniki	5	6	11
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	114	266	380

Tabela 10: življenjska skupnost

9.4 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev leto 2014	št. gospodinjstev leto 2015
1 x tedensko	115	121
2 x tedensko	52	52
3 x tedensko	31	25
4 x tedensko	5	1
5 x tedensko	101	93
7 x tedensko	16	46
1 x /14 dni	44	42
SKUPAJ	384	380

Tabela 11: Frekvenca obiska

9.5 Storitve pomoči na domu v MOM

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

Tabela 12: Opravila - storitve v MOM

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

9.6 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	2014	2015
odpoved uporabnika	67	26
smrt uporabnika	51	71
preselitev v dom	58	30
preselitev drugam	0	0
drugo	2	2
SKUPAJ	178	129

Tabela 13: Vzroki odpovedi

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

V primestnih občinah je v izvajanje storitev v letu 2015 bilo vključenih **110 vseh uporabnikov**. Kljub težavam povezanimi z bolniškimi odsotnostmi socialnih oskrbovalk smo skrbeli, da se je storitev izvajala strokovno in v čim večje zadovoljstvo uporabnikov.

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

V zunanjih občinah je koordinator opravil 84 obiskov na domu uporabnikov. Z vsemi sodelujočimi službami je v občinah delo potekalo nemoteno in povezovalno v skrbi za dobrobit občanov.

Na dan 31.12.2015 :

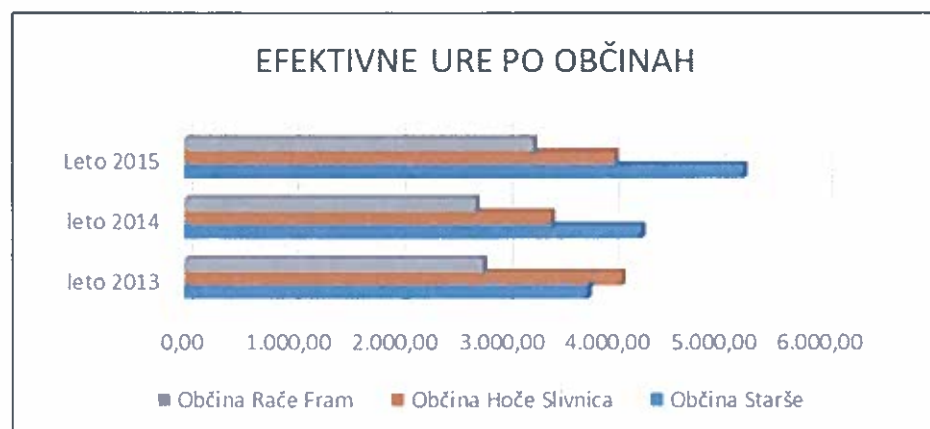
- v občini Hoče-Slavnica sta bila 2 evidentiranih uporabnika, ki sta čakala na našo pomoč,
 - v občini Rače-Fram sta bila 2 evidentiranih uporabnika, ki sta čakala na našo pomoč,
 - v občini Starše je bil evidentiran 1 uporabnik, ki je čakal na našo pomoč,
- Seveda se evidence bodočih uporabnikov vsakodnevno spreminjajo.

10.1 Opravljene učinkovite ure v zunanjih občinah v letu 2015 – primerjalno na leto 2016

Občina	leto 2013	leto 2014	Leto 2015	Indeks 2014/15
Občina Hoče Slavnica	4.098,21	3.433,48	4.033,34	117,50
Občina Rače Fram	2.789,80	2.726,06	3.268,99	119,91
Občina Starše	3.780,70	4.284,16	5.247,44	122,48
SKUPAJ	10.668,71	10.442,55	12.549,77	120,18

(*v občini Hoče-Slavnica je bila v letu 2014 povprečno zaposlena 0,3 delavke manj, kot v letu 2014)

Tabela 14: učinkovite ure po občinah



Graf 2: Učinkovite ure v zunanjih občinah

10.2 OBČINA HOČE – SLIVNICA

10.2.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2015 primerjalno na leto 2014 v občini Hoče- Slivnica

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014	leto 2015	leto 2015	index
		na 1		na 1	na 1
		oskrbovalko		oskrbovalko	oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,4		3		
bruto delovni čas	7.156	2.088	6.264	2.088	100,00
prazniki	188	55	132	44	80,00
letni dopust	664	195	504	168	86,15
boleznine	1.836	540	1.144	381	70,55
strok. izobraževanje	3	1	25	8	800,00
neto delovni čas	4.465	1.313	4.459	1.486	113,18

Tabela 15: Realizacija del. časa

10.2.2 Realizacija neto delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2015 primerjalno na leto 2014 v občini Hoče- Slivnica

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014	leto 2015	leto 2015	index
		na 1		na 1	na 1
		oskrbovalko		oskrbovalko	oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,4		3		
neto del čas	4.465	1.313	4.459	1.486	113,18
sestanki	80	23	83	28	121,74
čas za poti	566	166	652	217	130,72
malica	279	82	278	93	113,41
koriščenje ur	145	43	177	59	137,21

Tabela 16: Realizacija neto del. časa

10.2.3 Kazalci dela

KAZALCI DELA V OBČINI	2012	2013	2014	2015
Število vseh uporabnikov	49	41	32	38
Povprečno mesečno število uporabnikov	32	30	26	32
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.821	4.098	3.433	4.033
Število obiskov pri uporabnikih	4.380	3.696	4.483	4.098

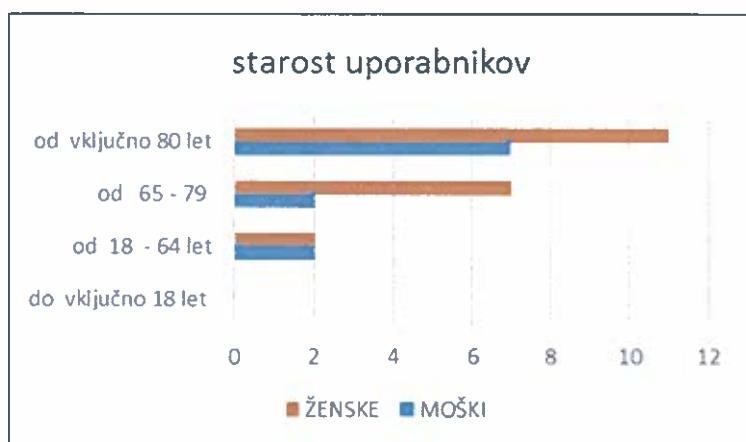
Tabela 17: Kazalci dela v občini

V občini Hoče – Slivnica so bile v letu 2015 povprečno zaposlene 3 delavke. Opravile so 4.033,34 učinkovitih ur in 4.098 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

10.2.4 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	2	2	4
od 65 - 79	2	7	9
od vključno 80 let	7	11	19
SKUPAJ	11	21	32

Tabela 18: Starost uporabnikov



Graf 3: starost uporabnikov

Več kot polovica uporabnikov je starih 80 let in več.

10.2.5 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	2	7	9
živi s partnerjem	6	8	14
živi z otroki	0	4	4
živi z drugimi sorodniki	3	2	5
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	11	21	32

Tabela 19: življenjska skupnost

10.2.6 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev
1 x tedensko	12
2 x tedensko	2
3 x tedensko	2
5 x tedensko	10
1 x / 14 dni	6
SKUPAJ	32

Tabela 20: Frekvenca obiskov

10.2.7 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	17
gospodinjstva pomoč	32
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	16
SKUPAJ	65

Tabela 21: Opravila – storitve pomoči na domu

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

10.2.8 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	1
smrt uporabnika	2
preselitev v dom	4
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	7

Tabela 22: Vzroki odpovedi

10.3 OBČINA RAČE- FRAM**10.3.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2015 primerjalno na leto 2014 v občini Rače – Fram**

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014 na 1 oskrbovalko	leto 2015	leto 2015 na 1 oskrbovalko	index na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	2		2,5		
bruto del. čas	4.176	2.088	5.200	2.088	100,00
prazniki	144	72	120	48	66,67
letni dopust	400	200	568	227	113,50
boleznine	336	168	152	61	36,30
strok. izobraževanje	1	1	31	12	1200,00
neto del. čas	3.295	1.648	4.329	1.732	105,10

Tabela 23: realizacija del. časa

10.3.2 Realizacija neto delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2015 primerjalno na leto 2014 v občini Rače- Fram

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014 na 1 oskrbovalko	leto 2015	leto 2015 na 1 oskrbovalko	index na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	2		2,5		
neto del čas	3.295	1.648	4.329	1.732	105,10
sestanki	64	32	101	40	125,00
čas za poti	335	168	490	196	116,67
malica	206	103	331	132	128,16
koriščenje ur	57	29	138	55	189,66

Tabela 24: neto delovni čas

10.3.3 Kazalci dela

KAZALCI DELA V OBČINI	2012	2013	2014	2015
Število vseh uporabnikov	27	26	28	39
Povprečno mesečno število uporabnikov	14	17	20	21
Št. opravljenih učinkovitih ur pri uporabnikih	2.017	2.790	2.726	3.269
Število obiskov pri uporabnikih	2.031	3.000	3.107	4.005

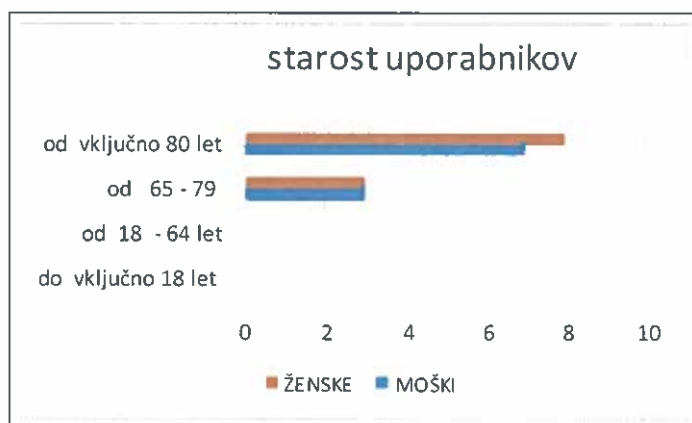
Tabela 25: Kazalci dela v občini

V občini Rače - Fram so bile v letu 2014 povprečno zaposleni 2 delavki, v letu 2015, pa 2,5 delavke. Opravile so 3.269 učinkovitih ur in 4.005 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

10.3.4 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	3	3	6
od vključno 80 let	7	8	15
SKUPAJ	10	11	21

Tabela 26: Starost uporabnikov



Graf 4: starost uporabnikov

10.3.5 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	1	3	4
živi s partnerjem	9	4	13
živi z otroki	0	4	4
živi z drugimi sorodniki	0	0	0
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	10	11	21

Tabela 27: Življenjska skupnost

10.3.6 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev
1 x tedensko	2
2 x tedensko	1
5 x tedensko	18
SKUPAJ	21

Tabela 28: Frekvenca obiskov

10.3.7 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	20
gospodinjska pomoč	21
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	1
SKUPAJ	42

Tabela 29: Opravila – storitve pomoči na domu

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

10.3.8 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	1
smrt uporabnika	7
preselitev v dom	4
preselitev drugam	1
drugo	0
SKUPAJ	13

Tabela 30: Vzroki odpovedi

0.4 OBČINA STARŠE

10.4.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2014 primerjalno na leto 2013 v občini Starše

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014	leto 2015	leto 2015	index
		Na 1		Na 1	na 1
povp. zaposlenih	3	oskrbovalko	3,85	oskrbovalko	oskrbovalko
bruto delovni čas	6.264	2.088	8.040	2.088	100,00
prazniki	216	72	178	46	63,89
letni dopust	600	200	656	170	85,00
boleznine	80	27	296	77	285,18
strok. izobraževanje	3	1	46	12	1200,00
neto delovni čas	5.365	1.788	6.864	1.783	99,72

Tabela 31: Realizacija del. časa

10.4.2 Realizacija neto delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2014 primerjalno na leto 2013 v občini Starše

VRSTE UR	leto 2014	leto 2014	leto 2015	leto 2015	index
		na 1		na 1	na 1
povp. zaposlenih	3	oskrbovalko	3,85	oskrbovalko	oskrbovalko
neto del čas	5.365	1.788	6.864	1.783	99,72
sestanki	103	34	155	40	117,65
čas za poti	504	168	816	212	126,19
malica	335	112	449	117	104,46
koriščenje ur	101	34	197	51	150,00

Tabela 32: Neto delovni čas

10.4.3 Kazalci dela

KAZALCI DELA V OBČINI	2012	2013	2014	2015
Število vseh uporabnikov	31	27	23	33
Povprečno mesečno število uporabnikov	21	20	19	27
Št. opravljenih učinkovitih ur pri uporabnikih	4.086	3.781	4.284	5.247
Število obiskov pri uporabnikih	4.064	4.171	5.201	7.238

Tabela 33: Kazalci dela v občini

V občini Starše so bile v letu 2014 povprečno zaposlene 3 delavke, v letu 2015 pa 3,85 delavke. Opravile so 5.247 učinkovitih ur in 7.238 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

10.4.4 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	1	0	1
od 65 - 79	5	5	10
od vključno 80 let	7	9	16
SKUPAJ	13	14	27

Tabela 34: Starost uporabnikov



Graf 5: Starost uporabnikov

10.4.5 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	3	2	5
živi s partnerjem	6	4	10
živi z otroki	0	5	5
živi z drugimi sorodniki	4	3	7
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	13	14	27

Tabela 35: življenjska skupnost

10.4.6 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev
1 x tedensko	5
2 x tedensko	3
3 x tedensko	1
4 x tedensko	1
5 x tedensko	17
SKUPAJ	27

Tabela 36: Frekvenca obiskov

10.4.7 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	26
gospodinjska pomoč	27
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	2
SKUPAJ	55

Tabela 37: Opravila – storitve pomoči na domu

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

10.4.8 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	1
smrt uporabnika	4
preselitev v dom	1
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	6

Tabela 38: Vzroki odpovedi

10 CENA SOCIALNO VARSTVENE STORITVE PO OBČINAH

V marcu 2015 smo pripravili za vse občine, za katere opravljamo storitev pomoč na domu, ceno socialno varstvene storitve pomoč na domu. Cena socialno varstvene storitve pomoči je bila pripravljena v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, ki ga sestavljajo naslednje bistvene sestavine:

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

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

10.1 Višina ekonomske cene ter subvencija občine po posamezni občini:

Mestna občina Maribor Cena velja od 01.06.2015.			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
16,99	12,46		4,53 €	6,35 €	6,80 €

Tabela 39: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Rače- Fram Cena velja od 01.05.2015.			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
16,47	11,94		4,53 €		

Tabela 40: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Starše Cena velja od 01.04.2015			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
15,62	11,09		4,53 €		

Tabela 41: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Hoče –Slivnica Cena velja od 01.04.2015.			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
16,06	11,53		4,53 €		

Tabela 42: višina ekonomske cene ter subvencija občine

10.2 Oprostitev plačil po občinah

V letu 2015 je bilo v MOM po odločbi CSD v celoti, oz. delno oproščenih 48 uporabnikov (v letu 2014 jih je bilo 58).

V občini Hoče – Slivnica je bil 1 uporabnik

V občini Rače – Fram ni bilo oprostitev.

V občini Starše – je bil 1 uporabnik

11 Nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju programa.

Pri izvajanju programa dela v letu 2015 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:

- Velike odsotnosti soc. oskrbovalk zaradi bolezni
- Velikega števila delavk s statusom invalidnosti
- Varstva starejših delavk
- utrujenost in pregorelost socialnih oskrbovalk.

11.1 Problematika, povezana s kadri

Na dan 31.12.2015 je bilo v Centru za pomoč na domu Maribor zaposlenih 73 delavcev, katerih povprečna starost je 43,9 let. Na dan 31.12.2015 je bilo zaposlenih 12 starejših in 10 invalidsko kategoriziranih delavcev. Pri starejših delavkah zaradi različnih stanj pogosteje prihaja do bolniških odsotnosti, ki občasno preide tudi v dolgotrajno bolniško odsotnost. Pri bolniških odsotnostih socialnih oskrbovalk predstavlja težave zlasti bolniški stalež do 30 dni, saj izpada delavcev v tem času ne moremo nadomestiti. Tovrstna možnost namreč nastopi šele, ko bolniški stalež preide v odsotnost nad 30 dni. Delo bolniško odsotnih socialnih oskrbovalcev so tako primorani opravljati aktivni socialni oskrbovalci, ki so posledično bolj obremenjeni, kar vodi k vse večji izčrpanosti delavcev in v najslabšem primeru v nove bolniške odsotnosti.

Predvsem v drugi polovici leta 2015 je bilo zaznati povečano število bolniških odsotnosti do 30 dni, ki je zaradi primanjkljaja kadra (in nedopustnosti nadomeščanja) posebno oteževalo nemoteno izvajanje storitve in povečevalo obremenjenost prisotnega kadra.

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

V posledici izrednega inšpekcijskega nadzora pa je bil v juliju 2015 uveden tudi stalni interni nadzor delovne dokumentacije pri izvajanju storitve, ki se odvija periodično vsak mesec.

11.2 Varstvo in zdravje pri delu

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

V skladu z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu se je v obdobju od 1.1.2015 do 31.12.2015 večkrat izvedlo usposabljanje iz varstva pred požarom in varnosti pri delu. Usposabljanje in preverjanje usposobljenosti je uspešno opravilo 48 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.

11.3 PROMOCIJA ZDRAVJA

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

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

12 IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH (vsebine in udeležba)

A. Zunanja izobraževanja/seminarji:

* Izobraževanja so urejena po naslednji shemi: datum izobraževanja; organizator izobraževanja (kraj izobraževanja); naslov izobraževanja – vrsta izobraževanja; udeležba: udeleženec; trajanje izobraževanja.

1. 10.3.2015: **27. skupščina Gerontološkega društva Slovenije** (dvorana Krke d.d., Ljubljana) – skupščina društva; Udeležba: Jonata Potočnik.
2. 21.4.2015: **Etična praksa v socialnem delu** (Fakulteta za socialno delo Ljubljana) – seminar; udeležba: Maja Brglez Vivod, Petra Perko.
3. 29.5.2015: **Varstvo pri delu in minimalna plačila, vloga sindikata** (ZSSS, Hotel Ribno Bled) – seminar; udeležba: Danica Dudek.
4. 10.6.2015: **Odbiranje arhivskega gradiva, priprava prevzemnega popisa, e-računi** – delavnice, strokovno usposabljanje (Pokrajinski arhiv Maribor); udeležba: Simona Rozman.
5. 10.6.2015: **Pokrajinski arhiv Maribor** (Pokrajinski arhiv Maribor); **Program strokovnega usposabljanja** – nadaljevalni seminar – delavnica; udeležba: Simona Rozman; 4,5 ur.
6. 2.7.2015: Forum media d.o.o. (Hotel City MB, MB); **Uporaba M obrazcev v praksi** – praktični seminar; udeležba: Simona Rozman; 5 ur.
7. 1.10.2015: **Festival za 3. življenjsko obdobje** (Cankarjev dom Ljubljana) – obisk festivala in predavanja; udeležba: Jonata Potočnik.
8. 22.10.2015: Verlag Dashofer (Hotel Mons Ljubljana); **2. srečanje računovodij v javnem sektorju**; udeležba: Igor Reberc; 5 ur.
9. 27.10.2015: Državni izpitni center Ljubljana; **Posvet o postopku preverjanja in potrjevanja poklicnih kvalifikacij**; udeležba: Jonata Potočnik.
10. 28.10.2015: **Strokovno srečanje izvajalcev pomoči na domu** (Zavod za oskrbo na domu Ljubljana) – srečanje in izmenjava delovne prakse; udeležba: Jonata Potočnik, Igor Reberc, Darja Ljubimski.
11. 10.11.2015: Socialna zbornica Slovenije (Central hotel Ljubljana); **Delo s starejšimi ljudmi** – izobraževalni seminar; udeležba: Simon Žvajkar; 6,5 ur.
12. 20.11.2015: Socialna zbornica Slovenije (Grand hotel Bernardin – kongresni center Bernardin); **Evropsko leto za razvoj** – tradicionalni dan Socialne zbornice Slovenije; udeležba: Jonata Potočnik; 6 ur.
13. 27.11.2015: Dashofer (Hotel Draš Maribor); **Priprava računovodskih izkazov in davčnega obračuna v javnem sektorju za leto 2015** – seminar; udeležba: Igor Reberc; 5 ur.

B. Interna izobraževanja:

* Izobraževanja so urejena po naslednji shemi: datum izobraževanja; naslov izobraževanja (predavatelj); trajanje izobraževanja; udeležba: udeleženec.

1. **Supervizija**: CPND MB (Marjan Kokot); 6 x 2 uri
udeležba: Tement Kim, Lebra Kornelija, Donko Barbara, Podlesnik Nina, Glavina Mateja, Bohinc Ana, Pavkovič Darja, Belec Adriana, Stajan Rosana, Mohar Špela, Sever Danijela, Tement Martina; (12 ur).

2. 18.2.2015: **Jaz in oskrba- praktične delavnice** (Vera Felicijan); 3 ure;
udeležba: 13 socialnih oskrbovalk , 1 koordinator (42 ur)
3. 11.2.2015: **Jaz in oskrba- praktične delavnice** (Vera Felicijan); 3 ure;
udeležba: 15 socialnih oskrbovalk , 1 koordinator (48 ur)
4. 25.2.2015: **Jaz in oskrba- praktične delavnice** (Vera Felicijan); 3 ure;
udeležba: 12 socialnih oskrbovalk , 1 koordinator (39 ur)
5. 4.3.2015: **Jaz in oskrba- praktične delavnice** (Vera Felicijan); 3 ure;
udeležba: 12 socialnih oskrbovalk , 1 direktorica (39 ur)
6. 11.3.2015: **SOS GUMB** (Zora Borko);
udeležba: 34 socialnih oskrbovalk , 2 koordinator (36 ur)
7. 10.9.2015: **Razvijanje, vzdrževanje in zaključevanje delovnega odnosa z uporabniki, ki so zaradi različnih razlogov grobi in žaljivi do neposrednih izvajalcev storitve** (LU FSD, doc.dr. Nina Mešl);
udeležba: 49 socialnih oskrbovalk , 4 koordinator 1 direktorica (162 ur)
8. 23.9.2015: **Evidentiranje storitve socialna oskrba na domu** (Zora Borko);
udeležba: 51 socialnih oskrbovalk , 3 koordinator (108 ur)
9. 14.10.2015: **Rokovanje z defibrilatorjem** (Andraž Ogorevc);
udeležba: 47 socialnih oskrbovalk , 3 koordinator, 2 skupne službe, 1 direktorica (53 ur)
10. 28.10.2015: **Varno opravljanje dela in varstva pred požarom** (Varnost Maribor d.d.);
Udeležba: Jelka Dornik, Marija Glavica, Bojana Slaček, Martina Jelen, Majda Skok, Liljana Njegomirovič, Alenka Emeršič, Silva Gostenčnik, Ružica Bojič, Štefka Medančič, mateja Glavina, Nataša Vogrinec, Rosana Stajan, Jolanda Vešner R., Marija Smiljan, Petra Šabeder, Marjeta Nemeč, Tatjana Vuk, Ana Hojnik, Sonja Režek, Jelena Teljega, Jelka Kovše, Danica Dudek, Tatjana Vogrinec, Cvetka Potočnik Vincekovič, Štefka Pufič, Martina Tement, Irena Turičnik, Sara Kac, Adriana Brda, Marija Danko, Kornelija Lebar, Liljana Šumič, Angela Knez, Simona Rozman, Irena Krznar, Simon Žvajkar, Igor Reberc, Jonata Potočnik, Darja Ljubimski.
11. 9.12.2015: **Demenca** (Miranda Urh):
Udeležba: 20 socialnih oskrbovalk, (60 ur)

13 Ocena uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev zavoda

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

Tudi v letu 2015 smo pripravili za vse občine, za katere opravljamo storitev pomoč na domu, ceno socialno varstvene storitve pomoč na domu, katera je bila pripravljena v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih.

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

Na strokovnem področju smo realizirali:

- 20 kolegijev strokovnih in skupnih služb,
- 170 rednih delovni sestanki med socialnimi oskrbovalkami in koordinatoricami pomoči na domu,
- Realiziranih je bilo 32 Intervizijskih srečanj
- Koordinatorji so opravili skupaj 402 obiska na domu uporabnikov
- Realizirali 8 srečanj medinstitucionalnega strokovnega tima (Center za pomoč na domu, CSD Maribor, OE patronažno varstvo in koordinator DU Starejši za starejše)
- Redno mesečno izvajali Supervizijo
- Izvedli 18 delovni sestankov koordinatorjev
- Planirali in izvedli skupne obiske strokovnih delavk različnih institucij na terenu (CSD in OE patronažno varstvo).
- Redno mesečno ažurirali sezname evidentiranih potreb za vključitev v izvajanje socialne oskrbe
- Letne pogovore z zaposlenimi
- Realiziran je bil zbor delavcev z obsežnimi ustnimi in pisnimi navodili za strokovno delo.

Realizirane aktivnosti na ostalih področjih dela:

- Prevetril se je Register tveganj
- Dopolnil se je načrt promocije zdravja na delovnem mestu
- Izdali smo 2 interna glasila Centra za pomoč na domu, s prispevki uporabnikov in zaposlenih

14. DODATNI PROGRAMI IN AKTIVNOSTI

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

V letu 2015 smo izvedli dva cikla izobraževalnega programa in sicer v obdobju od 8.4.2015 do 2.7.2015 (pomladni cikel) in v obdobju od 14.10.2015 do 22.12.2015 (jesenski cikel). Program je skupaj v letu 2015 uspešno zaključilo 13 udeleženk, od teh v pomladnem ciklu 5 udeleženk, preostalih 8 udeleženk pa v jesenskem ciklu izobraževanja.

14.2 PROSTOVOLJSKI PROGRAM

V letu 2015 je bilo v zavodu aktivnih 32 prostovoljcev od tega je bilo 21 prostovoljcev, ki so spremljali naše uporabnike na dveh izletih 4.7. in 3.10.2015, ki smo ju organizirali v okviru Centra za pomoč na domu Maribor.

Na pobudo naše uporabnice, smo v mesecu juliju, dne 4.7.2015 organizirali prvi izlet uporabnikov storitev Centra za pomoč na domu in zaposlenih. Na izletu je naše uporabnike spremljalo 20 prostovoljcev, ki so skupno opravili 150 ur prostovoljskega dela.

Na drugem izletu dne 3.10. 2015, ob dnevu starejših, je naše uporabnike spremljalo 12 prostovoljcev, ki so skupno opravili 90 ur prostovoljskega dela.

11 prostovoljcev je v letu 2015 obiskalo 16 uporabnikov, ki so skupno opravili 605,59 ur prostovoljskega dela.

V letu 2015 je bilo skupno opravljeno **845,59 ur prostovoljskega dela.**

Izvedeno je bilo 10 delovnih sestankov s skupno udeležbo 36 prostovoljcev.

Vsebine sestankov:

- predstavitev prostovoljcev med seboj
- upoštevanje pravil in postavljanje mej pri uporabnikih
- poslušanje uporabnika, upoštevanje njegovih želja, kako malo je potrebno, da človeka osrečiš (prostovoljka spremljala uporabnico na Ptujsko goro)
- obnovitev obveznosti prostovoljca
- spremembe vedenja pri uporabnikih zaradi bližajočih praznikov (osamljenost)
- brezvoljnost uporabnika, kako ga motivirati
- težave brezposelnih prostovoljcev

V letu 2015 smo sodelovali v natečaju Prostovoljec leta 2014. Prijavili smo projekt Družabništvo za stare, bolne in invalidne ljudi. Za ta projekt smo dobili tudi priznanje.

14.3 JAVNA DELA

V program Družabništvo na domu (za stare, bolne in invalidne ljudi) je bila vključena 1 oseba. Program se je izvajal v občini Starše. V program je bilo vključenih 12 uporabnikov. Družabnica je opravila 547 obiskov in 1.029 učinkovitih ur na domu uporabnikov.

14.4. GLASILO

V letu 2015 smo izdali dva glasila, s katerimi smo seznanili naše uporabnike s pomembnimi informacijami.

15 Ocena gospodarnosti in učinkovitosti poslovanja

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

Zavod je v letu 2015 finančna sredstva razporejal skladno s sprejetim programom dela in zakoni, ki opredeljujejo poslovanje zavoda.

V letu 2015 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.

16 Ocena notranjega nadzora javnih financ

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

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

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

Da delamo dobro je tudi potrdila notranja revizija, ki je bila opravljena v novembru in decembru 2015.

17 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.

Po statističnih podatkih Statističnega urada RS je v letu 2015, MOM imela **23.639** starih 65 in več. Po načrtu NPSV, je storitev socialne oskrbe na domu prejemale le 2,28 % uporabnikov, kar je zelo zaskrbljujoče, saj se % vsako leto niža.

Vseh vključenih uporabnikov je bilo 541, na novo evidentiranih v letu 2015 je bilo 157 uporabnikov. Čakajočih uporabnikov na dan 31.12.2015 je bilo 50 uporabnikov. Povpraševanje po pomoči na domu je višje od zmogljivosti zavoda. Na območju, ki ga pokrivamo, v okvirju Centra za pomoč na domu, je torej povpraševanje večje od ponudbe.

Priloga 1 – doseganje ciljev NPSV 2008- 2015 po občinah

Planirani letni cilji, ki niso bil realizirani:

- planiranje storitev v smeri organiziranja dela v manj ugodnem delovnem času tudi v primestnih občinah Hoče- Slivnica, Rače – Fram in Starše
- primerni prostori- kateri bodo dostopni našim uporabnikom. Uporabniki ne zmorejo v drugo nadstropje. Tako morajo koordinatorice velikokrat opraviti razgovore in evidentirati potrebe po naši pomoči- stoje kar na hodniku. Najtežji pa so pogovori na hodniku, kadar so ljudje v stiski in bi to želeli zaupati koordinatoriki in ju mimoidoči ves čas prekinjajo.

18 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, Protec/tom, 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 in v upravnem odboru SZS.
- Sodelovali smo z Državnim izpitnim centrom v postopkih za preverjanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij za poklic socialna oskrbovalka na domu.
- Pri iskanju razvojnih možnosti in različnih rešitev zagat, s katerimi se srečujemo v praksi, smo sodelovali z drugimi izvajalci pomoči na domu - ZOD Ljubljana, DU Celje in zavod Vitica Gornja Radgona. Organizirali smo več strokovnih srečanj za izmenjavo izkušenj.
- Sodelovanje in organiziranje Regijskih srečanj izvajalcev storitve, v okviru Sekcije za socialno oskrbo pri SZ.
- Prav tako smo sodelovali z DU Tabor v okviru njihovega projekta- Starejši za boljšo kakovost življenja doma
- Izdali smo dve interni številki našega Glasila, sodelovali z Večerom,
- Aktivno smo se vključili v pripravo Regijskega izvedbenega načrta na področju socialnega varstva 2014-2016 za Podravje.

19 INVESTICIJE

V prvi polovici leta 2015 Center za pomoč na domu Maribor ni izvedel nobene investicije v zgradbo in okolje, saj zastavljen projekt – Selitev prostorov v Trubarjevo ulico še ni v fazi realizacije, smo pa investirali v planiran nakup opreme.

20 Raziskave o merjenju zadovoljstva uporabnikov in zaposlenih

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

Ugotovitve raziskave:

ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH ZA LETO 2015

- 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.
- Zaposlenih so z delom, ki ga opravljajo zelo zadovoljnih, oziroma zadovoljnih.
- Večina zaposlenih meni, da so uporabniki v celoti zadovoljni s storitvami, ki jih Center za pomoč na domu Maribor nudi.
- Nadrejeni dajejo dovolj informacij za dobro in kvalitetno opravljanje dela
- Za delo imajo na razpolago dovolj zaščitnih sredstev

ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV

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

ANKETA O ZADOVOLJSTVU SVOJCEV UPORABNIKOV

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

22 ZAKLJUČKI

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

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

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

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

direktorica



Priloge:

- doseganje ciljev NPSV
- organogram

PRILOGA 1:

MARIBOR			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3%	F	%		
2008	21.276	638	417	303	46,5	1,96%
2009	21.844	655	464	357	46,5	2,12%
2010	21.936	658	477	405	46,5	2,17%
2011	22.064	661	479	342	46,5	2,17%
2012	22.396	672	486	353	46,5	2,17%
2013	22.681	3,5% 794	548	380	46,5	2,41%
2014	23.135	3,5% 809	544	384	46,5	2,35%
2015	23.639	3,5% 827	541	380	46,5	2,28%

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

V Mestni občini Maribor narašča število starejših 65+, tako da z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2015 nismo dosegli ciljev NPSV.

HOČE - SLIVNICA			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3%	F	%		
2008	1.749	52	10	8	2	0,57%
2009	1.839	55	23	12	2	1,25%
2010	1.872	56	49	27	2,2	2,62%
2011	1.871	56	51	38	4	2,73%
2012	1.937	58	49	32	4	2,53%
2013	1.973	3,5% 69	41	30	3,7	2,08%
2014	2.014	3,5% 70	32	26	3,4	1,59%
2015	2.091	3,5% 73	38	32	3	1,81%

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

V Občini Hoče- Slivnica je število starejših 65+ naraščalo. Z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2015 nismo dosegli ciljev NPSV.

RAČE - FRAM			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3%	F	%		
2008	971	29	16	11	2	1,65%
2009	992	30	21	8	2	2,17%
2010	1.020	31	14	9	1,5	1,37%
2011	1.030	31	24	12	1,8	2,33%
2012	1.080	32	27	14	2	2,50%
2013	1.113	3,5% 39	26	17	2	2,34%
2014	1.166	3,5% 41	28	20	2	2,40%
2015	1.212	3,5% 42	39	21	2,5	3,21%

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

V občini narašča število starejših 65+, tako da smo se z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2015 približali ciljem NPSV.

STARŠE			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3%	F	%		
2008	681	21	8	4	1	1,17%
2009	700	21	7	4	1	1,00 &
2010	704	21	14	9	1,5	1,99%
2011	708	21	24	12	2,1	3,39%
2012	720	22	31	21	3	4,31%
2013	736	3,5% 26	27	20	3	3,66%
2014	746	3,5% 26	23	19	3	3,08
2015	774	3,5% 27	33	27	4	4,26%

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

V občini narašča število starejših 65+, tako da smo z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2015 dosegali cilje NPSV.

