

POSLOVNO POROČILO
CENTRA ZA POMOČ NA DOMU MARIBOR
ZA LETO 2018



Februar 2019

PREDSTAVITEV JAVNEGA ZAVODA CENTRA ZA POMOČ NA DOMU MARIBOR

1.1 Splošni podatki:

Skrajšan naziv: **CPNDM**

Naslov: **Trubarjeva 27, Maribor**

Direktor javnega zavoda: Jonata Potočnik

Matična številka: **1694987000**

Davčna številka: **62088351**

TRR: **01270-6033755550**

Telefon: **02/ 23 505 20**

Elektronska pošta: info@pomocnadomu.eu

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

Organi upravljanja:

Sveta zavoda

Direktor

Strokovni svet

1.2 Ustanoviteljica zavoda je Mestna občina Maribor.

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

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

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

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

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

1.3 Dejavnost zavoda

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

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

.....

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

1.4 Sklopi opravil:

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

- **gospodinjso 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 vseh občinah organizirana 7 dni v tednu. Izvajajo jo strokovno usposobljene socialne oskrbovalke v skladu z etičnimi načeli izvajalcev storitev v socialnem varstvu. Pomoč na domu v okviru izvajanja javne službe uporabnikom pomeni varnost (hitrost reagiranja, zanesljivost, predvidljivost...) sociabilnost (zaupanje, empatijo, domačnost...) ekonomičnost (cenovna sprejemljivost)

1.5 Upravičenci do storitev pomoči na domu so:

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

Pod pogoji iz prejšnjega odstavka so upravičenci:

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

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

- **Zakon o socialnem varstvu** – ZSV (Ur.l. RS, št. 3/2007-UPB2 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 87/2006 s spremembami in dopolnitvami),
- **Rasti elementov cen socialno varstvenih storitev za leto 2018** (Ur.l. RS, št. 7/2018)
- **Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 110/2004 s spremembami in dopolnitvami),
- **Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev** (Ur.l. RS, št. 45/2010 s spremembami in dopolnitvami),
- **Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020** (Ur.l.RS, št. 39/2013)
- **Odlok o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor** (UPB 1, MUV, št. 15/2011), Odlok o spremembi in dopolnitvi Odloka o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor, sprejetega na 31.seji Mestnega sveta MOM, dne 21.12.2017
- **Sklep o soglasju k Statutu JSVZ Center za pomoč na domu Maribor** (MUV, št.10/02).
- Ker je zavod posredni proračunski uporabnik, ga zavezujejo tudi določila **Zakona o javnih financah** (Ur.l. RS, št. 11/2011-UPB4 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o računovodstvu** (Ur.l.RS, št. 23/1999 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o izvrševanju proračunov RS za leti 2016 in 2017** - ZIPRS1617 (Ur.l. RS, št. 96/15)
- **Zakon za uravnoteženje javnih financ – ZUJF** (UR.l. RS št 40/2012 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o sistemu plač v javnem sektorju** – ZSPJS (Ur.l.RS,108/2009-UPB13 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela za leto 2017 in drugih ukrepih v javnem sektorju ZUPPJS17** (Ur.l. RS, št. 88/2016
- **Zakon o delovnih razmerjih** – ZDR-1 (Ur.l.RS,21/2013 s spremembami in dopolnitvami)
- **Zakon o javnih uslužbencih** – ZJU (Ur.l.RS,56/2002 s spremembami in dopolnitvami)
- **Kolektivna pogodba za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije** (Ur.l. RS, št. 15/1994 s spremembami in dopolnitvami)
- **ter drugi predpisi s posameznih področij delovanja.**

2 ORGANI UPRAVLJANJA

2.1 Svet zavoda

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

V letu 2018 je bilo sklicanih skupno 7 sej Sveta Centra za pomoč na domu Maribor (v nadaljevanju Svet zavoda), od tega 4 redne (od tega 2 izvedeni in sklepčni, 1 odpovedana zaradi vnaprej izkazane nesklepčnosti, in 1 izvedena, a nesklepčna) in 3 korespondenčne (dopisne) seje.

Na sejah je Svet zavoda sprejel skupno 45 sklepov (kot izhaja iz evidence sprejetih sklepov na sejah Sveta zavoda, ki se hrani pri predsednici Sveta zavoda).

Na sejah Sveta zavoda so člani Sveta zavoda obravnavali in potrdili letno in polletno poslovno poročilo in računovodsko poročilo, poročila inventurnih komisij za leto 2017, program dela in finančni načrt za leto 2018, predlog cene storitve pomoč na domu za leto 2018 za občine MO Maribor, Rače Fram, Hoče Slivnica in Starše, ter delovno uspešnost direktorici za leto 2017.

Svet zavoda se je v letu 2018 srečeval s problematiko neodzivnosti članov, neobiskovanja rednih sej oziroma nesodelovanja na korespondenčnih sejah. Z namenom zagotavljanja reda in sodelovanja na sejah je predsednica Sveta zavoda pisno pozvala člane k aktivnemu sodelovanju na sejah in ji opozorila na pomembnost funkcije, v katero so bili imenovani.

Po izkušnjah preteklih let, so potekale redne seje praviloma 2-3 x letno, dopolnjevalo pa jih je zgolj nekaj korespondenčnih (dopisnih) sej na leto. Glede na to, da je tako s strani zakonodajalca kot tudi s strani ustanovitelja (Mestne občine Maribor) izkazanih vedno več potreb po odločanju o posameznih vprašanjih na Svetu zavoda, je število sej (tako rednih kot tudi korespondenčnih) seveda upravičeno večje, kot smo jih na začetku pričakovali. In glede na vse okoliščine menimo, da prav večje število sej in dejstvo nemožnosti plačila sejin kljubuje neudeleževanju članov Sveta zavoda na sejah, kar pa seveda otežuje delo samega Sveta zavoda. Kljub vsemu je Svet zavoda, kot organ upravljanja, odločal o vseh pomembnejših vprašanjih vezanih na poslovanje zavoda in bil seznanjen s pomembnejšimi poslovnimi dogodki v letu 2018.

Največ dilem in razhajanj mnenj je v tem času sprožil sklep glede dviga cene storitve pomoči na domu za uporabnike v MOM – predlog cene je bil sicer sprejet, a z dodatnimi obrazložitvami glasov nekaterih članov, ki so bili tudi posredovani MOM v vednost. Mestni svet je nato sprejel novo ceno za uporabnike socialnovarstvene storitve pomoči na domu, veljavno od 1.6.2018 dalje, v višini: med tednom 5,31 EUR, ob nedeljah 7,44 EUR in ob praznikih in dela prostih dnevih 7,97 EUR.

2.2 Strokovni svet

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

V letu 2018 sta bili realizirani dve seji Strokovnega sveta Centra za pomoč na domu Maribor.

Na seji strokovnega sveta je direktorica podala poročilo o delu Centra za pomoč na domu Maribor za leto 2017. Izpostavila je, da so bili načrti realizirani v skladu s predvidenim planom in v okviru zagotovljenih finančnih sredstev. Opazen je porast števila uporabnikov, ki imajo pogostejše obiske, nekateri med njimi imajo storitev zagotovljeno tudi trikrat dnevno. Zaradi pomanjkanja kadra se povečuje število čakajočih, ki jim oskrbe v zadovoljivem času ne moremo zagotoviti.

Direktorica je na obeh sejah izpostavila kadrovsko problematiko (velik delež zaposlenih starejših delavk, invalidsko kategoriziranih delavk, mladih mamic, ki delajo v skrajšanem delovnem času). Usposobljene delavke namreč odhajajo v tujino, v porastu pa so tudi bolniške odsotnosti. Na trgu dela primanjkuje primerne kadra, kar posledično privede do nefleksibilnega nadomeščanja

.....
dolgotrajnih odsotnosti zaposlenih. Vse to se odraža tudi v slabšem rezultatu opravljenih učinkovitih ur in padcu števila uporabnikov, kar pa posledično privede do povečanja čakalnih vrst.

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

Direktorica je vse navzoče seznanila tudi s potrditvijo projektnega sodelovanja Crosscare, za kar pove, da bo projekt velik doprinos za starejše občane Maribora.

Strokovni svet se je seznanil z rezultati anket o zadovoljstvu uporabnikov, ki izkazujejo, da so uporabniki zadovoljni s storitvijo in delom zaposlenih v zavodu. V letu 2017 smo izvedli tudi anketo med svojci uporabnikov, kjer odgovori izražajo zadovoljstvo svojcev s storitvijo. Rezultati ankete med zaposlenimi kažejo, da so zadovoljni z delom in menijo, da razpolagajo z dovolj informacijami za dobro in kvalitetno opravljanje svojega dela, prav tako so zadovoljni, da imajo dovolj vzpodbud k strokovnemu izobraževanju.

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

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

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

Izhodišča za razvojne usmeritve:

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

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

4 LETNI CILJI ZAVODA

Zavod je imel letne cilje zastavljene v programu dela in finančnem načrtu za leto 2018 (sprejete na 4. redni seji Sveta zavoda, dne 14. 3. 2018) Finančni načrt in njegova realizacija je bila obrazložena v računovodskem poročilu.

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

V letu 2018 smo realizirali naslednje naloge:

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

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

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

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

5.1 Skupna realizacija ur delovnega časa vseh zaposlenih v letu 2018, primerjalno na leto 2017 in planom za 2018 (brez javnih del)

VRSTE UR	leto 2017	leto 2017	leto 2018	leto 2018	Plan 2018	Plan 2018	Indeks plan 2018/18
zaposlitve	69,36	na 1 zap.	71,42	na 1 zap.	69 zap	na 1 zap.	
bruto delovni čas	144.282	2.080	149.135	2.088	144.072	2.088	100,00
prazniki	5.218	75,23	6.496	90,95	4.406	63,85	142,44
letni dopust	14.614	210,70	16.110	225,57	16.560	240	93,98
boleznine	25.313	364,95	20.930	293,06	21.735	315	93,03
strok. izobraževanje	545	7,86	495	6,93	587	8,5	81,53
efektivne ure	63.370,84	1.076,69	68.404,79	1.091,30	65.810	1.218	89,60
neto delovni čas	98.592	1.421,45	105.104	1.471,63	100.784	1460	100,79

Tabela 1: Realizacija del. časa * na 58,86oskrbovalk * na 62,68 oskrbovalk * na 54 oskrbovalk,

* efektivne ure so v letu 2017 preračunane v povprečju na 58,857 oskrbovalke, v letu 2018 pa na 62,682 oskrbovalke

** preračun delovnega časa se vrši na aktivno zaposlenih /2088 ur na leto. V zavodu je povprečno število oseb zaposlenih v letu 2018 **67 za polni delovni čas, 8 za skrajšan delovni čas 4 ure na dan in 1 za 6 ur/dnevno in 7 porodnic**, kar je skupaj povprečno število redno zaposlenih **83 v letu 2018.**

Tako, kot vsako leto so tudi v letu 2018 bile prisotne težave pri usklajevanju urnikov dela in razporejanju zaposlenih. Največ uskladitev in prerazporejanja zaposlenih je zaradi povečanih bolniških staležev, velikega števila delavk s statusom invalida, po drugi strani pa prilagojenost pravicam zaposlenih (starejše delavke, mlade matere, nosečnice..)

V letu 2018 smo izvedli tudi Anketo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami in Anketo o zadovoljstvu svojcev uporabnikov pomoči na domu.

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

6 NASTANEK MOREBITNIH NEDOPUSTNIH ALI NEPRIČAKOVANIH POSLEDIC PRI IZVAJANJU PROGRAMA

Pri izvajanju programa dela v letu 2018 nedopustnih posledic ni bilo.

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

- Premalo zaposlenih socialnih oskrbovalk
- Velike odsotnosti soc. oskrbovalk zaradi bolezni
- Velikega števila delavk s statusom invalidnosti
- Varstva starejših delavk, mamic,
- Fluktuacije kadra, kader odhaja v tujino

6.1 Problematika, povezana s kadri

Starostno gledano je skoraj polovica vseh zaposlenih starih nad 50 let (45 od skupno 94 zaposlenih), kar v zavodu predstavlja velik kadrovski problem. Statistično gledano pri starejših delavkah zaradi različnih zdravstvenih stanj pogosteje prihaja do bolniških odsotnosti, ki občasno preidejo tudi v dolgotrajno bolniško odsotnost. Pri bolniških odsotnostih socialnih oskrbovalk predstavlja težave zlasti bolniški stalež do 30 dni, saj izpada delavcev v tem času ne nadomeščamo. Tovrstna možnost namreč nastopi šele, ko bolniški stalež preide v odsotnost nad 30 dni. Delo bolniško odsotnih socialnih oskrbovalcev do 30 dni so tako primorani opravljati aktivni socialni oskrbovalci, ki so posledično bolj obremenjeni, kar vodi k vse večji izčrpanosti delavcev in v najslabšem primeru v nove bolniške odsotnosti.

Na kadrovskem področju je bilo v letu 2018 zelo pestro, povečana je bila fluktuacija kadra, predvsem na delovnih mestih socialnih oskrbovalk.

V letu 2018 je bilo na kadrovskem področju zaznati povečano število bolniških odsotnosti, tako dolgotrajnih kot tudi kratkotrajnih do 30 dni, ki je zaradi primanjkljaja kadra (in nedopustnosti nadomeščanja) posebno oteževalo nemoteno izvajanje storitve in povečevalo obremenjenost prisotnega kadra. V primerjavi s prejšnjimi leti je bilo v letu 2018 zaznati tudi večje število odsotnih delavk zaradi koriščenja materinskega in starševskega dopusta (na dan 31.12.2018 je bilo odsotnih zaradi koriščenja materinskega ali starševskega dopusta kar 9 delavk).

Zaradi situacije pomanjkanja primerne kadra na trgu dela smo se v letu 2018 srečevali s problematiko pridobivanja novega kadra za zaposlitev - socialna oskrbovalka.

Tako smo se v letu 2018 srečevali z izjemno povečano fluktuacijo kadra, saj se nam je v letu dni zamenjala kar skoraj ena tretjina celotnega obstoječega kadra, predvsem na delovnem mestu socialna oskrbovalka.

Fluktuacija zaposlovanja izražena v statističnih podatkih je bila v letu 2018 sledeča: skupno 35 novih zaposlitev in 22 prenehanj zaposlitve.

V zavodu pa je že dalj časa izrazito prisotna tudi velika kadrovska podhranjenost, ki izhaja že iz prejšnjih let (predvsem izrazita je pri neposrednem izvajanju socialne oskrbe na domovih, kjer bi bilo nujno povečanje števila delavcev na delovnem mestu »socialna oskrbovalka na domu«, tako za območje Mestne občine Maribor, v drugi polovici leta pa tudi za območje občine Rače Fram in občine Hoče Slivnica).

7 OCENA GOSPODARNOSTI IN UČINKOVITOSTI POSLOVANJA

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

Zavod je v letu 2018 finančna sredstva razporejal skladno s sprejetim programom dela in zakoni, ki opredeljujejo poslovanje zavoda. Posebno pozornost smo namenili tudi nadgradnji programske in strojne opreme, za čim boljše izvajanje naših storitev.

V letu 2018 smo nadaljevali z izobraževanje za pridobitev NPK za zunanje bodoče socialne oskrbovalce/ke, katerega smo verificirali pri Socialni zbornici. Z izobraževanjem smo pridobili dodatna sredstva za izboljšanje kvalitete dela na področju socialne oskrbe.

8 OCENA NOTRANJEGA NADZORA JAVNIH FINANC

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

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

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

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

Iz objektivnih razlogov nismo realizirali:

- Socialnega servisa
- razvijanje oz. širitev mreže pomoči za starejše in invalidne osebe, ki ne zmorejo same ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego, in soustvarjati pogojev, da bi starejši, bolni in invalidni občani imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostali aktivni in integrirani v svojem domačem okolju. Dodatno smo zaposlili 4 soc. oskrbovalke, vendar je to premalo za realizacijo.

Po statističnih podatkih Statističnega urada RS je v letu 2018, MOM imela 25.103 starih 65 in več. Po načrtu NPSV, je storitev socialne oskrbe na domu prejemale le 2,35 % uporabnikov, kar je zelo zaskrbljujoče. Povpraševanje po pomoči na domu je višje od zmogljivosti zavoda. Na dan 31.12.2018 je na našo pomoč čakalo 92 uporabnikov.

Seveda se te evidentirane potrebe iz dneva v dan spreminjajo ljudje umrejo, odidejo v DU.... si na lastne stroške na črno poiščejo potrebno pomoč,...), a vendar imamo kljub temu konstantno čakajočih ogromno ljudi, ki izpolnjujejo pogoje za vključitev v naše storitve in bi našo pomoč nujno potrebovali (celo vsakodnevno), vendar jim je zaradi pomanjkanja kadra ne moremo zagotoviti v tako kratkem času, kot jo potrebujejo, oziroma si oni to želijo.

9.1. Doseganje ciljev NPSV po občinah:

MESTNA OBČINA MARIBOR			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	23.135	809	544	384	46,5	2,35%
2015	23.639	827	541	380	46,5	2,28%
2016	24.120	844	546	383	46,5	2,26%
2017	24.574	860	517	379	46,5	2,10%
2018	25.103	878	582	393	50,5	2,32%

Tabela 2: Doseganje ciljev NPSV

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

V Mestni občini Maribor narašča število starejših 65+, tako da z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2018 nismo dosegli ciljev NPSV.

OBČINA HOČE - SLIVNICA			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	2.014	70	32	26	3,4	1,59 %
2015	2.091	73	38	32	3	1,82 %
2016	2.136	75	38	30	4	1,78 %
2017	2.198	77	49	37	4	2,22%
2018	2.270	79	62	43	4,7	2,73%

Tabela 3: Doseganje ciljev NPSV

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

V Občini Hoče- Slivnica je število starejših 65+ naraščalo. Z obstoječim kadrom zaposlenih v letu 2018 nismo dosegli ciljev NPSV.

OBČINA RAČE - FRAM			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	1.166	41	28	20	2	2,40 %
2015	1.212	42	39	21	2,5	3,21 %
2016	1.266	44	35	23	3	2,76 %
2017	1.283	45	44	27	3	3,42%
2018	1.340	47	55	38	4,6	4,10%

Tabela 4: Doseganje ciljev NPSV

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

V občini narašča število starejših 65+. Z obstoječim kadrom zaposlenih smo v letu 2018 presegli cilje NPSV.

OBČINA STARŠE			UPORABNIKI		št. zaposlenih	% doseganja
leto	št. prebivalcev 65+		vsi	pov/mes	oskrbovalke	NPSV
	F	3,5%	F	%		
2014	746	26	23	19	3	3,08%
2015	774	27	33	27	4	4,26%
2016	780	27	34	24	4	4,36 %
2017	796	28	25	21	4	3,14%
2018	8.15	29	34	20	3,5	4,17%

Tabela 5: Doseganje ciljev NPSV

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

V občini narašča število starejših 65+. Z obstoječim kadrom zaposlenih smo v letu 2018 presegli cilje NPSV.

10 OCENA UČINKOV POSLOVANJA NA DRUGA PODROČJA

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

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

11 DRUGA POJASNILA, KI VSEBUJEJO ANALIZO KADROVANJA IN KADROVSKE POLITIKE

Na dan 31.12.2018 je bilo v Centru za pomoč na domu Maribor zaposlenih 94 delavcev, od tega 1 direktorica, 1 vodja pravne in finančne službe, 1 vodja strokovne službe (trenutno dolgotrajno odsotna), 5 koordinatorjev pomoči na domu (od teh 1 x dolgotrajna odsotnost), 4 upravno administrativni delavci (od katerih sta 2 zaposlena za polovični delovni čas), ter skupno 74 socialnih oskrbovalk (od teh: 8 x zaposlitev za polovični delovni čas, 1x zaposlitev za 30 ur tedensko, 6 x nadomeščanje dolgotrajno odsotnih delavk). Po programih javnih del so bile zaposlene 4 javne delavke (1 x MOM, 1 x HS, 1 x RF 1x Starše).

Od 74 zaposlenih na delovnem mestu *socialni oskrbovalec II* jih je 60 bilo razporejenih na območje Mestne občine Maribor (od teh 6 x nadomeščanje dolgotrajne odsotnosti, 8 x zaposlitev za polovični

delovni čas, 1x zaposlitev za 30 ur tedensko), preostalih 14 zaposlenih pa je bilo razporejenih na delo na območjih zunanjih občin, in sicer: 6 na območju občine Hoče – Slivnica (od teh 1 x povečan obseg dela in 1 x nadomeščanje dolgotrajne odsotnosti delavke), 5 na območju občine Rače – Fram in 3 na območju občine Starše.

11.1 Število zaposlenih na dan 31.12.2018

Tabela 6: Število vseh zaposlenih na dan 31.12.2018 po oblikah zaposlitve in po občinah						
občina	OBČINA HOČE – SLIVNICA	MESTNA OBČINA MARIBOR	OBČINA RAČE - FRAM	OBČINA STARŠE	Projekt CrossCare	SKUPAJ ZAPOSLENIH
NEDOLOČEN ČAS	4	60 (*od tega 9 za krajši delovni čas)	5	3	/	72
DOLOČEN ČAS	1 povečan obseg dela	5 povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/	22
	1 nadomeščanje	7 nadomeščanje	/ nadomeščanje	/ nadomeščanje	/	
	1 javna dela	1 javna dela	1 javna dela	1 javna dela	4 Projekt CrossCare	
SKUPAJ ZAPOSLENIH	7	73	6	4	4	94

*** OPOMBA :**

Za tabelo velja, da je oseba, četudi je zaposlena za krajši delovni čas, šteta kot polna 1 oseba ! Koordinator pomoči na domu za zunanje občine je upoštevan pod NDC pri MOM (čeprav je stroškovno gledano zaposlen za polovičko za MOM, za druga polovička zaposlitve pa se stroškovno prerazporedi na 3 zunanje občine za katere zavod opravlja storitev javne službe).

Od skupaj 94 zaposlenih v zavodu na dan 31.12.2018 jih je glede na izobrazbeno strukturo bilo največ zaposlenih s V. stopnjo izobrazbe (44 zaposlenih), temu pa je sledilo 35 zaposlenih s IV. stopnjo izobrazbe. Le 1 zaposleni je imel VI. stopnjo izobrazbe, medtem ko je bilo preostalih 14 zaposlenih s VII. stopnjo izobrazbe.

11.2 Izobrazbena struktura zaposlenih

stopnja izobrazbe	število zaposlenih
IV. stopnja	35
V. stopnja	44
VI. stopnja	1
VII. stopnja	14
SKUPAJ:	94

Tabela 7: Izobrazbena struktura zaposlenih na dan 31.12.2018

11.3 Starostna struktura zaposlenih

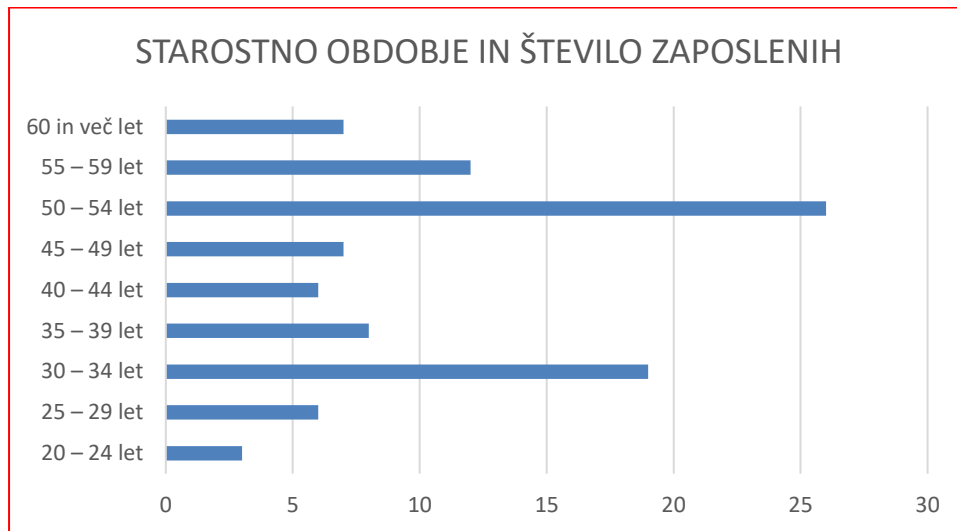
Povprečna starost zaposlenih na dan 31.12.2018 je znašala 44,5 let.

Kot podrobneje izhaja iz *tabele 4* je izmed zaposlenih najbolj zastopana starostna skupina od 50-54 let (26 zaposlenih), najmanj pa je zaposlenih iz starostne skupine 20-24 let (3 zaposleni).

V zavodu je trenutno zaposlenih 19 starejših (nad 55 let) delavcev in 13 invalidsko kategoriziranih delavcev.

starostno obdobje	število zaposlenih
20 – 24 let	3
25 – 29 let	6
30 – 34 let	19
35 – 39 let	8
40 – 44 let	6
45 – 49 let	7
50 – 54 let	26
55 – 59 let	12
60 in več let	7
SKUPAJ:	94

Tabela 8: Starostna struktura zaposlenih na dan 31.12.2018



Graf 1: Starostno obdobje in število zaposlenih

12 IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH (vsebine in udeležba)

Zaposleni v zavodu so se v letu 2018 strokovno izobraževali na naslednjih področjih:

Izvajalec	Naslov izobraževanja	datum	čas	Število udeleženi
Jani Prgič	Tanka črta odgovornosti	10.1.2018	15.30-17.30 2 uri	35
Pravniško društvo v Mariboru	Aktualna vprašanja delovnega časa v digitalni dobi	11.1.2018	18.30	1
Aktiva varovanje d.d.	Usposabljanje iz varstva pri delu in požarne varnosti	21.2.2018	13.00	13
Socialna zbornica Slovenije	Izobraževanje o demenci	22.2-24.2.2018	3 dni	1
Aktiva varovanje d.d.	Usposabljanje iz varstva pri delu in požarne varnosti	28.3.2018	13.00	5
Hospic	Izobraževanje Hospic – predstavitev dejavnosti Hospic-a	7.3.2018	15,00-16,15	46
Ministrstvo za zdravje	Okrogla miza "Izzivi na področju dolgotrajne oskrbe"; 3. mednarodni sejem sodobnega zdravstva v Gornji Radgoni	17.4.2018	13.00-14.30	2
Štajerska gospodarska zbornica	Sproščanje in mediacija	26.4.2018	10.00-12.00	1
Grand Hotel Primus	Seminar za sindikalne zaupnike	5.6.2018 + 6.6.2018	2 dni	1
Fundacija Prizma	Katere kompetence potrebujemo za učinkovito	22.8.2018	10.00-14.00	2

	upravljanje s starostno raznolikostjo na delovnem mestu?			
Aktiva varovanje d.d.	Usposabljanje iz varstva pri delu in požarne varnosti	29.8.2018	13,00-16,00	12
Gradska skupnost Grada Zagreb	Strokovna delavnica "Integriran pristup skrbi za starije osebe na domu"	24.9. – 26.9.9.2018	3 dni	2
Cankarjev dom Ljubljana	3FŽO – aktivnosti na Festivalu za 3. življenjsko obdobje	1.10.-2.10.2018	2 dni	4
Kadring, Štajerska gospodarska zbornica in DKD Ptuj	Kadrovska konferenca – "Iz prakse za boljšo prakso"	8.11-9.11.2018	2 dni	1
Socialna zbornica Slovenije	Strokovna ekskurzija GrazSeneCura	9.11.2018	1 dan	1
CSD Krško	Soočanje z nasiljem pri izvajanju socialne oskrbe na domu	13.11.2018	7 pedagoških ur	2
UJP	Posvet za proračunske uporabnike - Maribor	21.11.2018	10.30-12.30	2
SVRK	Delavnica za poročanje v programu Interreg Slovenija Hrvaška	28.11.2018	10.00	2
IRSSV	Delavnica z izvajalci PND	29.11.2018	9.00	1
IRSSV	Skupinski pogovor z izvajalci PND	11.12.2018	1 dan	2
Slovenska knjiga	GDPR delavnica	18.12.2018	1 dan	1

13 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 1.1.2018 do 31.12.2018 večkrat izvedlo usposabljanje iz varstva pred požarom in varnosti pri delu. Usposabljanje in preverjanje usposobljenosti je uspešno opravilo 27 delavk.

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

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

14 PROMOCIJA ZDRAVJA

Delovna skupina za promocijo zdravja je pripravila seznam aktivnosti za promocijo zdravja zaposlenih v Centru za pomoč na domu. V mesecu marcu in oktobru smo realizirali plavanje v medicinskem centru Fontana, katerega se je udeležilo 34 zaposlenih. Prav tako smo organizirali več pohodov na Kalvarijo.

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

15 CENA SOCIALNO VARSTVENE STORITVE PO OBČINAH

V marcu 2018 smo pripravili za vse občine, za katere opravljamo storitev pomoč na domu, ceno socialno varstvene storitve pomoč na domu. Cena socialno varstvene storitve pomoči je bila pripravljena v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, ki ga sestavljajo naslednje bistvene sestavine:

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

Cena za uporabnika se je spremenila le v MOM, in sicer je cena ob delavnikih 5,31 €, nedelja 7,44 €, praznik 7,97 € v zunanjih občinah je cena ostala enaka ob delavnikih 4,53 €, nedelja 6,35 € in praznik 6,80 €.

15.1 Višina ekonomske cene ter subvencija občine po posamezni občini:

Mestna občina Maribor Cena velja od 01.06.2018			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
19,84	14,53		5,31	7,44	7,97

Tabela 9: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Rače- Fram Cena velja od 01.06.2018			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
17,41	12,88		4,53 €	6,35	6,80

Tabela 10: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Starše Cena velja od 01.07.2018			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
17,27	12,74		4,53 €	6,35	6,80

Tabela 11: višina ekonomske cene ter subvencija občine

Občina Hoče –Slivnica Cena velja od 01.04.2018			Veljavnost cene:		
Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	Cena za uporabnika		
			Delavnik	Nedelja	Praznik
17,42	12,89		4,53 €	6,35	6,80

Tabela 12: višina ekonomske cene ter subvencija občine

15.2 Oprostitev plačil po občinah

V letu 2018 je bilo v MOM po odločbi CSD v celoti oproščenih 36 uporabnikov in delno oproščenih 13 uporabnikov.

V občini Hoče – Slivnica ni bilo oprostitev

V občini Rače – Fram je bil 1 uporabnik v celoti oproščen

V občini Starše – je bil 1 uporabnik v celoti oproščen

II

1 STROKOVNO DELO

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

Koordinatorji so opravili 298 obiskov na domu uporabnikov.

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

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

Koordinatorice so pri svojem delu sledile predvsem naslednjim ciljem:

- ustrezno posredovanje informacij upravičencem in primerno vključevanje novih uporabnikov
- definiranje postopka priprave uporabnika in njegovega ožjega življenjskega okolja na vključitev v izvajanje storitve, izdelava načrta pomoči.
- določanje prioritet na osnovi določil Pravilnika o izvajanju socialne oskrbe na domu, priporočil strokovnih delavk patronažnega varstva in CSD, ter naših razpoložljivih kapacitet in organizacijskih možnosti
- ustrezno odziven čas pri reševanju vlog upravičencev na področju, kjer izvaja oskrbo delovna skupina in optimalno vključevanje novih uporabnikov, glede na ugotovljene potrebe;
- primerno izvajanje socialne oskrbe in nenehno spremljanje ter odzivanje na spreminjajoče potrebe uporabnikov;
- ustrezno načrtovanje neposrednega izvajanja in povečanje učinkovitosti;
- sledenje potrebam uporabnikov in prilagajanje načrta izvajanja socialne oskrbe v primeru spremenjenih potreb uporabnika

- ohranjanje ustrezne delovne klime med sodelavci v timu, ki omogoča dobre sodelovalne odnose.
- vodenju izvajalk storitve socialna oskrba na domu pa tudi drugim izvajalkam v programskih oblikah dela, ki so bile vključene v programe dela.

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

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

1.1 Supervizija

Na podlagi supervizijskega dogovora smo nadaljevali supervizijska srečanja socialnih oskrbovalk.

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

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

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

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

1.2 Intervizija

Intervizijska srečanja potekajo enkrat mesečno po zaključenih sestankih skupin.

Vsebine intervizijskih srečanj:

- izvajanje socialne oskrbe pri uporabnikih s težavami v duševnem zdravju ter izvajanje socialne oskrbe v manj primernih bivalnih pogojih,
- neprimeren, nespoštljiv odnos uporabnika do socialnih oskrbovalk ter s tem povezana vzpostavitvev in ohranjanje meja socialne oskrbe na domu,
- reagiranje v različnih nepredvidljivih situacijah, ki se pojavljajo tekom terenskega dela,
- reševanje in soočanje s stresom na delovnem mestu, skrb za zdravje ter preprečevanje izgorevanja na delovnem mestu.

2 POMOČ NA DOMU V MESTNI OBČINI MARIBOR

2.1 Prikaz kazalcev dela v MOM

Realizacija dela v letu 2018, primerjalno na leto 2017 in planirano realizacijo za 2018 v MOM

REALIZACIJA PLANA	2017	2018	Plan 2018	Indeks plan 2018/2018
Število vseh uporabnikov	517	582	525	110,85
Povprečno mesečno število uporabnikov	379	393	380	103,42
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	50.783,62	52.085,21	52.900	98,45
Število obiskov pri uporabnikih	60.207	62.611	62.250	100,57

Tabela 13: realizacija plana

Sestavni del izvajanja storitve so tudi rizične situacije in sicer:

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

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

2.2 Realizacija delovnega časa socialne oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2018 primerjalno na leto 2017 v MOM

VRSTE UR	leto 2017	leto 2017	leto 2018	leto 2018	Indeks 2017/18
povp. zaposlenih	48,14	na 1 osk..	50,56	Na 1 osk.	Na 1 osk.
bruto delovni čas	100.148	2.080	105.581	2.088	100,38
prazniki	3.478	72,25	4.408	87,17	120,66
letni dopust	10.366	215,33	11.532	228,06	105,91
boleznine	18.993	394,54	16.107	318,54	80,74
strok. izobraževanje	321	6,67	178,30	3,53	52,92
neto delovni čas	66.990	1.391,57	73.355,70	1.450,72	104,25
efektivne ure	50.783,63	1.054,92	52.085,21	1.030,06	97,64

Tabela 14: Realizacija delovnega časa

V letu 2018 so se povečali dolgotrajni bolniški staleži, in bilo je več praznikov na delovni dan, kot v preteklem letu.

2.3 Realizacija neto delovnega časa socialne oskrbe v MOM

VRSTE UR	leto 2017	leto 2017	leto 2018	leto 2018	Indeks 2017/18
povp. zaposlenih	48,14	na 1 osk.	50,56	na 1 osk.	na 1 osk..
neto del čas	66.990	1.391,57	73.355,70	1.450,72	104,25
sestanki	937,37	19,47	953,04	18,85	96,80
čas za poti	9.157	190,22	12.890,45	254,93	134,02
malica	4.187	86,98	4.777,00	94,47	108,62
koriščenje ur	1.925	39,99	2.650,00	52,41	131,06
efektivne ure	50,783,63	1.054,92	52.085,21	1.030,06	97,64

Tabela 15: Realizacija neto delovnega časa

V letu 2018 se je povečal čas za poti, predvsem zaradi bolniško odsotnih socialnih oskrbovalk, kljub strnjnim terenom, saj je bilo veliko nadomeščanj in premikov med tereni.

2.4 Efektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2018 - primerjava na leto 2017 in planom za 2018 v MOM

Število efektivnih ur opravljenih v :	2016	2017	2018	PLAN 2018	INDEKS 2018/2018
soboto	1.461,54	1.556,26	1.560,91	1.450	107,65
nedeljo	1.356,75	1.465,68	1.409,34	1.380	102,13
praznik	376,45	450,26	429,87	380	113,12
SKUPAJ	3.194,74	3.472,2	3.400,12	3.210	105,92

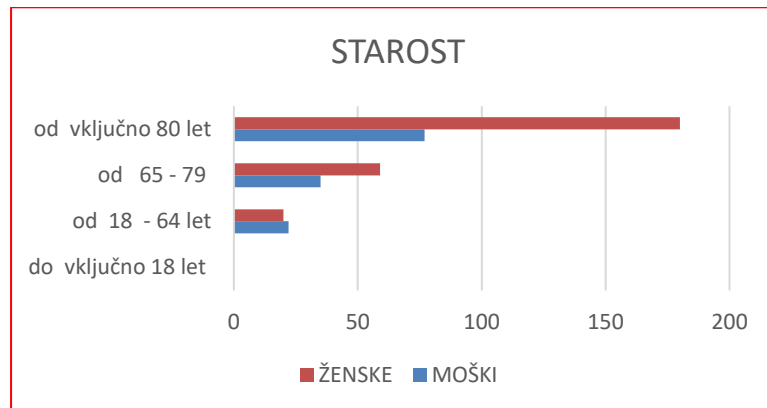
Tabela 16: Efektivne ure v manj ugodnem delovnem času.

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.

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

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	22	20	42
od 65 - 79	35	59	94
od vključno 80 let	77	180	157
SKUPAJ	134	259	393

Tabela 17: Struktura uporabnikov po spolu in starost



Graf 2: Struktura uporabnikov po spolu in starosti

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

2.6 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

OBLIKA ŽIVLJENJSKE SKUPNOSTI	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	55	154	209
živi s partnerjem	65	60	125
živi z otroki	6	36	42
živi z drugimi sorodniki	7	9	16
živi s tujimi ljudmi	1	0	1
SKUPAJ	134	259	393

Tabela 18: življenjska skupnost

2.7 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev leto 2017	št. gospodinjstev leto 2018
1 x tedensko	118	128
2 x tedensko	52	52
3 x tedensko	19	26
4 x tedensko	3	0
5 x tedensko	107	109
6 x tedensko	2	0
7 x tedensko	41	42
1 x /14 dni	37	36
SKUPAJ	379	393

Tabela 19: Frekvenca obiska

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

2.8 Storitve pomoči na domu v MOM

OPRAVILA	Število uporabnikov Leto 2016	Število uporabnikov Leto 2017	Število uporabnikov Leto 2018
pomoč pri temeljnih dnevni opravih	277	293	337
gospodinjska pomoč	380	379	393
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	287	195	266
SKUPAJ	944	867	996

Tabela 20: Opravila - storitve v MOM

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

2.9 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	2017	2018
odpoved uporabnika	19	46
smrt uporabnika	59	62
preselitev v dom	44	58
preselitev drugam	0	0
drugo	17	11
SKUPAJ	139	177

Tabela 21: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je največkrat bila odpovedana zaradi smrti uporabnika, ali odhoda v DU.

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

V primestnih občinah je v izvajanje storitev v letu 2018 bilo vključenih 151 vseh uporabnikov in opravljenih 71 obiskov na domu uporabnikov.

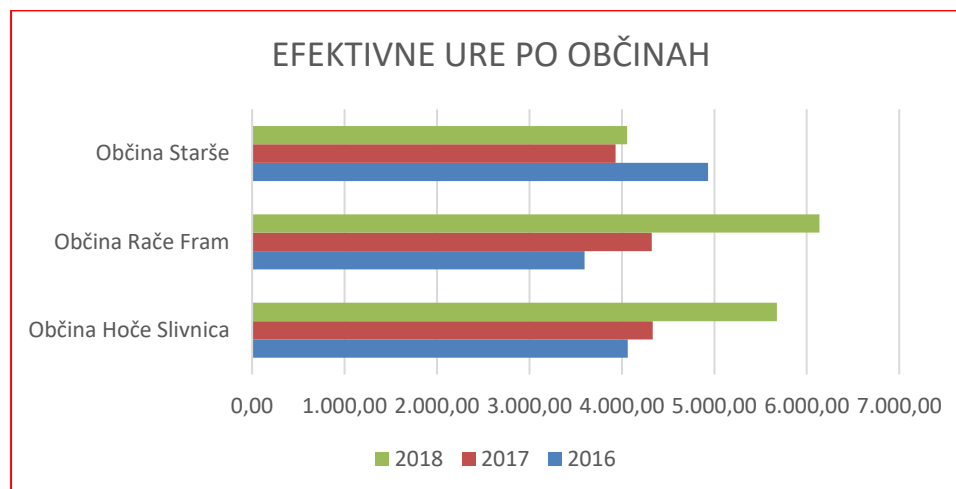
Kljub težavam povezanimi z bolniškimi odsotnostmi socialnih oskrbovalk smo skrbeli, da se je storitev izvajala strokovno in v čim večje zadovoljstvo uporabnikov.

V manj ugodnem delovnem času (ob sobotah, nedeljah in praznikih) se storitev izvaja v vseh zunanjih občinah Občin Rače – Fram s 1.9.2017, v občini Starše s 1.1. 2018 in v občini Hoče – Slivnica s 1.5.2018

3.1 Opravljene učinkovite ure v zunanjih občinah od 2016 – 2018

OBČINA	2016	2017	2018
Občina Hoče Slivnica	4.061,97	4.334,00	5.675,81
Občina Rače Fram	3.595,99	4.322,61	6.138,24
Občina Starše	4.932,76	3.930,60	4.054,92
SKUPAJ	12.590,72	12.587,21	15.868,97

Tabela 22: Učinkovite ure po občinah



Graf 3: Učinkovite ure v zunanjih občinah

4 OBČINA HOČE – SLIVNICA

4.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2018 primerjalno na leto 2017 v občini Hoče- Slivnica

VRSTE UR	leto 2017	leto 2017 na 1 oskrbovalko	leto 2018	leto 2018 na 1 oskrbovalko	Indeks 2017/2018 na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,98		4,67		
bruto delovni čas	8.298	2.080	9.764,52	2.088	100,38
prazniki	328	82,41	448	95,81	116,26
letni dopust	722	181,41	815	174,29	96,08
boleznine	1.044	262,31	1.246	266,47	101,58
strok. izobraževanje	21,50	5,40	21,52	4,60	85,19
neto delovni čas	6.182,50	1.553,39	7.234	1.547,05	99,59
sestanki	131	32,91	64,83	13,86	42,12
čas za poti	974	244,72	922,36	197,25	80,60
malica	476	119,60	405,50	86,72	72,51
koriščenje ur	267,50	67,21	165,50	35,39	52,66

Tabela 23: Realizacija del. časa

4.2 Realizacija dela glede na plan dela, primerjalno na leto 2017 in planirano realizacijo za leto 2018

REALIZACIJA PLANA	2017	2018	Plan 2018	Indeks 2018/2018
Število vseh uporabnikov	49	62	52	119,23
Povprečno mesečno število uporabnikov	37	43	39	110,25
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.334,00	5.675,81	4.450	127,55
Število obiskov pri uporabnikih	4.645	7.353	4.710	156,11

Tabela 24: Realizacija plana

V občini Hoče – Slivnica so bile v letu 2018 povprečno zaposlene 4,67 delavke. Opravile so 5.675,81 učinkovitih ur in 7.353 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu. V občini so bili povprečno vključeni 4 pari. Novo sklenjenih dogovorov pa je bilo 23.

4.3 Efektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2018

Število efektivnih ur opravljenih v :	2018
soboto	182,27
nedeljo	150,75
praznik	39,12
SKUPAJ	372,14

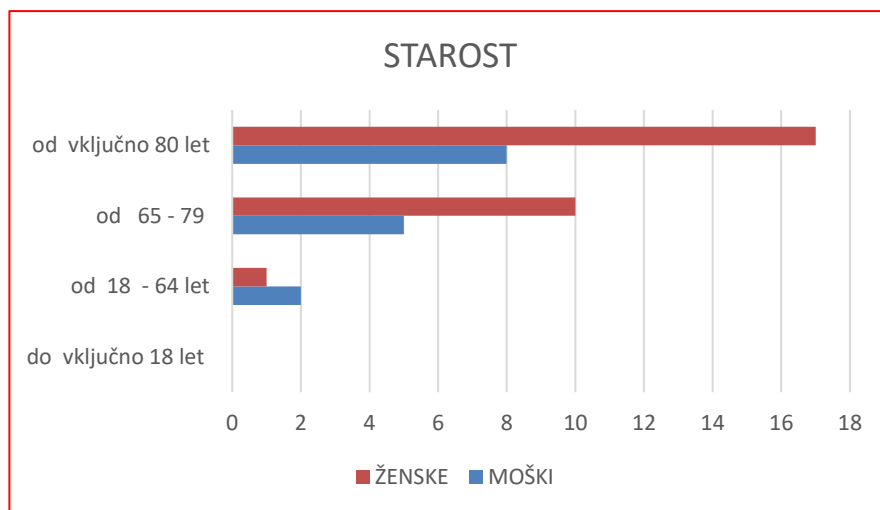
Tabela 25: opravljene ure v manj ugodnem del. času

Z delom v manj ugodnem delovnem času smo pričeli delati v mesecu maju 2018.

4.4 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	2	1	3
od 65 - 79	5	10	15
od vključno 80 let	8	17	25
SKUPAJ	15	28	43

Tabela 26: Starost uporabnikov



Graf 4: Starost uporabnikov

Večina uporabnikov je starih 80 let in več.

4.5 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	5	9	14
živi s partnerjem	7	9	16
živi z otroki	2	10	12
živi z drugimi sorodniki	0	0	0
živi s tujimi ljudmi	1	0	1
SKUPAJ	15	28	43

Tabela 27: življenjska skupnost

4.6 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev leto 2017	št. gospodinjstev leto 2018
1 x tedensko	12	15
2 x tedensko	2	0
3 x tedensko	3	0
4 x tedensko	1	0
5 x tedensko	14	14
6 x tedensko	0	0
7 x tedensko	0	8
1 x /14 dni	5	6
SKUPAJ	37	43

Tabela 28: Frekvenca obiskov

4.7 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	32
gospodinjaska pomoč	43
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	23
SKUPAJ	98

Tabela 29: Opravila – storitve pomoči na domu

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

4.8 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	5
smrt uporabnika	4
preselitev v dom	8
preselitev drugam	0
drugo	3
SKUPAJ	20

Tabela 30: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je bila odpovedana največkrat zaradi preselitve v DU.

5 OBČINA RAČE- FRAM

5.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2018 primerjalno na leto 2017 v občini Rače – Fram

VRSTE UR	leto 2017	leto 2017	leto 2018	leto 2018	Indeks 2017/2018
		na 1 oskrbovalko		na 1 oskrbovalko	na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,087		4,59	2,088	
bruto delovni čas	6.421,00	2.080	9.584	2.088	100,39
prazniki	296	95,89	402	87,58	91,34
letni dopust	552	178,81	744	162,09	90,65
boleznine	187	60,58	996	216,99	358,21
strok. izobraževanje	26,23	8,5	16	3,49	41,02
neto delovni čas	5.359,77	1.736,24	7.426	1.617,86	93,18
sestanki	110,37	35,75	48,28	10,52	29,42
čas za poti	521	168,77	748,75	163,13	96,65
malica	335	108,52	410	89,32	82,31
koriščenje ur	70,79	22,93	80	17,43	76,00

Tabela 31: Realizacija del. časa

5.2 Realizacija dela glede na plan dela, primerjalno na leto 2017 in planirano realizacijo za leto 2018

REALIZACIJA PLANA	2017	2018	Plan 2018	Indeks 2018/2018
Število vseh uporabnikov	44	55	47	117,02
Povprečno mesečno število uporabnikov	27	38	37	102,70
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	4.322,61	6.138,97	4.410	139,20
Število obiskov pri uporabnikih	5.002	6.209	5.310	116,93

Tabela 32: Realizacija plana

V občini Rače - Fram so bile v letu 2018 povprečno 4,59 delavke. Opravile so 6.138,97 učinkovitih ur in 8.209 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu. V občini so bili povprečno vključeni 4 pari. Novo sklenjenih dogovorov je bilo 22.

5.3 Efektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2018

Število učinkovitih ur opravljenih v :	2017	2018
soboto	74,44	280,59
nedeljo	79,85	298,94
praznik	18,67	83,80
SKUPAJ	172,96	663,33

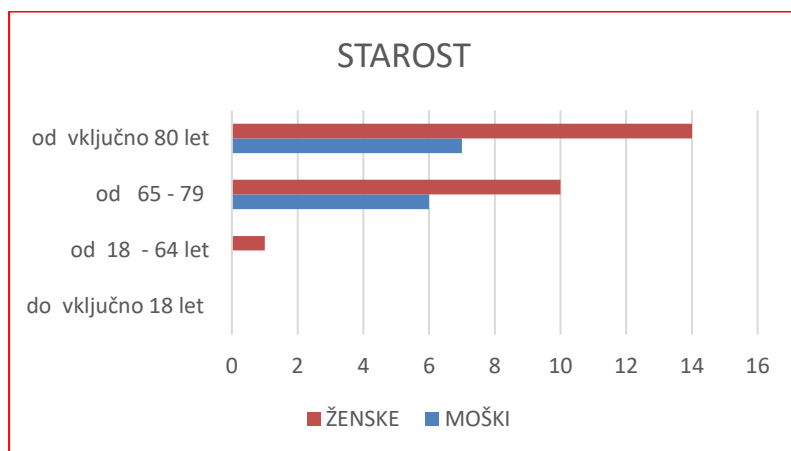
Tabela 33: opravljene ure v manj ugodnem del. času

Z delom v manj ugodnem delovnem času smo v občini pričeli v mesecu septembru 2017.

5.4 Uporabniki po starostnih skupinah (povprečje)

STAROST	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
do vključno 18 let	0	0	0
od 18 - 64 let	0	1	1
od 65 - 79	6	10	16
od vključno 80 let	7	14	21
SKUPAJ	13	25	38

Tabela 34: Starost uporabnikov



Graf 5: Starost uporabnikov

5.5 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	2	11	13
živi s partnerjem	10	6	16
živi z otroki	0	7	7
živi z drugimi sorodniki	0	1	1
živi s tujimi ljudmi	1	0	1
SKUPAJ	13	25	38

Tabela 35: Življenjska skupnost

5.6 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev leto 2017	št. gospodinjstev leto 2018
1 x tedensko	2	7
2 x tedensko	2	8
3 x tedensko	2	2
4 x tedensko	1	1
5 x tedensko	20	12
6 x tedensko	0	0
7 x tedensko	0	8
1 x /14 dni	0	0
SKUPAJ	27	38

Tabela 36: Frekvenca obiskov

5.7 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	31
gospodinjska pomoč	38
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	27
SKUPAJ	96

Tabela 37: Opravila – storitve pomoči na domu

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

5.8 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	2
smrt uporabnika	5
preselitev v dom	5
preselitev drugam	0
drugo	1
SKUPAJ	13

Tabela 38: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je bila odpovedana največkrat zaradi smrti uporabnika ali preselitve v DU.

6 OBČINA STARŠE

6.1 Realizacija delovnega časa oskrbe na domu – socialnih oskrbovalk v letu 2018 primerjalno na leto 2017 v občini Starše

VRSTE UR	leto 2017	leto 2017 na 1 oskrbovalko	leto 2018	leto 2018 na 1 oskrbovalko	Indeks 2017/2018 na 1 oskrbovalko
povp. zaposlenih	3,65		2,92		
bruto delovni čas	7.595	2.080	6.095	2.088	100,38
prazniki	264	72,33	314	107,53	148,67
letni dopust	712	195,07	516	176,71	90,59
boleznine	1.424	390,14	240	82,19	21,07
strok. izobraževanje	14	3,84	6,08	2,08	54,29
neto delovni čas	5.181	1.419,45	5.018,92	1.718,81	121,09
sestanki	93,89	25,72	65,70	22,50	87,47
čas za poti	689,30	188,85	494,92	169,49	89,75
malica	323	88,49	302	103,42	116,87
koriščenje ur	144,21	39,51	101	34,59	87,55

Tabela 39: Realizacija del. časa

6.2 Realizacija dela glede na plan dela, primerjalno na leto 2017 in planirano realizacijo za leto 2018

REALIZACIJA PLANA	2017	2018	Plan 2018	Indeks 2018/2018
Število vseh uporabnikov	25	34	28	121,42
Povprečno mesečno število uporabnikov	21	20	23	86,95
Število učinkivnih ur pri uporabnikih	3.930,60	4.054,92	4.050	100,12
Število obiskov pri uporabnikih	5.170	5.014	5.250	95,50

Tabela 40: Realizacija plana

V občini Starše so bile v letu 2018 povprečno zaposlene 2,92 delavke. Opravile so 4.054,92 učinkivnih ur in 5.014 obiskov pri uporabnikih pomoči na domu.

V občini sta bila povprečno vključena 2 para. Novo sklenjenih dogovorov je bilo 17.

6.3 Učektivne ure opravljene v soboto, nedeljo in ob praznikih v letu 2018

Število učinkivnih ur opravljenih v :	2018
soboto	103,18
nedeljo	121,71
praznik	34,58
SKUPAJ	259,47

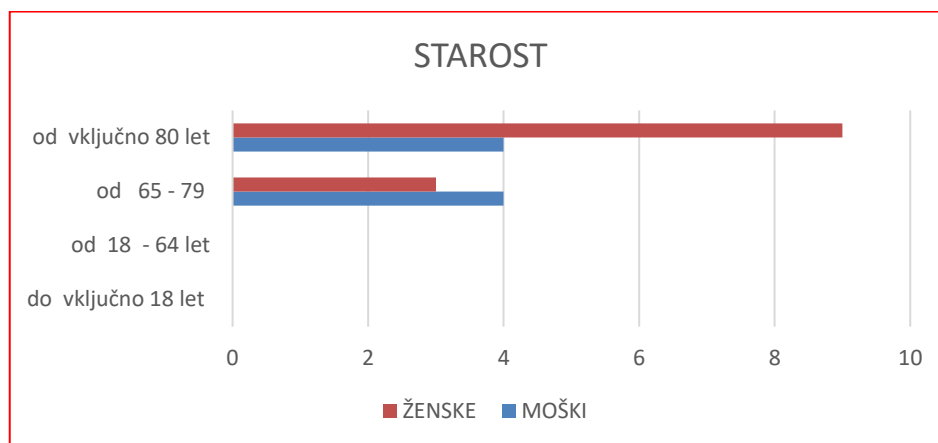
Tabela 41: opravljene ure v manj ugodnem del. času

Z delom v manj ugodnem delovnem času smo v občini pričeli v januarju 2018.

6.4 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	4	3	7
od vključno 80 let	4	9	13
SKUPAJ	8	12	20

Tabela 42: Starost uporabnikov



Graf 6: Starost uporabnikov

6.5 Oblika življenjske skupnosti (povprečje)

	MOŠKI	ŽENSKE	SKUPAJ
živi sam	4	8	12
živi s partnerjem	3	2	5
živi z otroki	1	2	3
živi z drugimi sorodniki	0	0	0
živi s tujimi ljudmi	0	0	0
SKUPAJ	8	12	20

Tabela 43: življenjska skupnost

6.6 Frekvenca obiskov

	št. gospodinjstev leto 2017	št. gospodinjstev leto 2018
1 x tedensko	3	0
2 x tedensko	2	2
3 x tedensko	2	4
4 x tedensko	1	1
5 x tedensko	12	8
6 x tedensko	0	0
7 x tedensko	0	3
1 x /14 dni	0	2
SKUPAJ	21	20

Tabela 44: Frekvenca obiskov

6.7 Storitve pomoči na domu

OPRAVILA	Število uporabnikov
pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	14
gospodinjstva pomoč	20
pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	13
SKUPAJ	47

Tabela 45: Opravila – storitve pomoči na domu

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

6.8 Vzroki prenehanja pomoči

VZROKI	
odpoved uporabnika	2
smrt uporabnika	6
preselitev v dom	0
preselitev drugam	0
drugo	0
SKUPAJ	8

Tabela 46: Vzroki odpovedi

Pomoč na domu je bila odpovedana največkrat zaradi smrti uporabnika.

7 DODATNI PROGRAMI IN AKTIVNOSTI

7.1 CROSSCARE - Integriran pristop oskrbe starejših ljudi na domu

Projekt CrossCare je nadgradnja k storitvam javne službe pomoči na domu – celovitejša obravnava uporabnikov, ki bo doprinesla k dvigu kakovosti njihovega življenja. Cilj projekta je razviti in vzpostaviti novo, čezmejno sodelovanje za zagotavljanje integrirane oskrbe na domu, ki združuje tako storitve socialnega, kot tudi zdravstvenega varstva.

Glede na to, da še nimamo urejene systemske oskrbe starejših ljudi, smo se pridružili evropskemu projektu CrossCare – Integriran pristop oskrbe starejših ljudi na domu. Tako smo skupaj z Zavodom za oskrbo Ljubljana, kot nosilcem projekta, Mestno občino Ljubljana, Mestom Zagreb, Ustanovo za zdravstveno nego na domu Zagreb, Zdravstvenim domom Čakovec in Center za pomoč na domu Maribor, podpisali pogodbo o čezmejnem sodelovanju in prenosu znanj. Projekt traja dve leti.

Tako smo občanom Maribora že v začetku decembra pričeli nuditi brezplačne storitve fizioterapije, delovne terapije in dietetike.

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

V centru bomo nadaljevali z izobraževanji tako za zaposlene, kot tudi druge ljudi, ki si bodo želeli pridobiti izobrazbo za pridobitev NPK. Sam program je v celoti plačljiv. Izobraževanje obsega 150 ur (teorija in praktični del v kabinetu in na terenu).

V letu 2018 smo realizirali oba predvidena termina izobraževanja.
V izobraževanje se je vključilo 27 kandidatk.

7.3 JAVNA DELA

7.3.1 JD - PREVENTIVNO INFORMACIJSKI CENTER ZA UPORABNIKE IN SVOJCE

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

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

7.3.2 JD - DRUŽABNICA NA DOMU

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

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

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

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

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

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

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

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

OBČINA	število uporabnikov	število obiskov	opravljene učinkovite ure
Občina Hoče - Slivnica	14	893	1.107,15
Občina Rače - Fram	13	695	1.011,50
Občina Starše	11	731	1.100,10

Tabela 47: Kazalci dela družabnic

7.4 VEČGENERACIJSKI CENTER ŠTAJERSKA<<<

V okviru projekta Večgeneracijskega centra Štajerska, Center za pomoč na domu Maribor sodeluje kot izvedbeni partner na strani Doma Danice Vogrinec.

CPNDM v projektu VGC Štajerska sodeluje na rednih mesečnih sestankih projektnih partnerjev, na supervizijskih srečanjih ter redno izvaja projektne delavnice in aktivnosti.

7.5 PROSTOVOLJSKI PROGRAM

Imamo povprečno 3 aktivne prostovoljce. Skupaj so opravili 191,5 ur prostovoljnega dela.

Sestanki prostovoljcev potekajo na sedežu centra.

Vsebine sestankov:

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

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

7.7 PROJEKT KNJIŽNICA ZA STAREJŠE

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

8 RAZISKAVE O MERJENJU ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV IN ZAPOSLENIH

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

Ugotovitve raziskave:

8.1 ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH

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

11.2 ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV

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

-
- 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.
 - 97,66% uporabnikov je zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z našo pomočjo.

11.3 ANKETA O ZADOVOLJSTVU SVOJCEV UPORABNIKOV

- Svojci uporabnikov pomoči na domu so z delom socialnih oskrbovalk zadovoljni, prav tako s samim sodelovanjem s Centrom za pomoč na domu.
- Svojci uporabnikov pri socialnih oskrbovalkah najbolj cenijo poštenost in prijaznost.
- 90,35% svojcev uporabnikov je zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z našo pomočjo.

12 ZAKLJUČKI

Pri izvajanju programa socialno varstvenih storitev je bistvenega pomena spremljanje in ohranjanje ekonomske in socialne varnosti starejših oseb. Ob upoštevanju individualne različnosti je širitev opcij različnih oblik pomoči še kako pomembna. Prihajajoča starejša generacija je mnogo bolj zahtevna, pa naj gre za pomoč v bivalnem okolju ali za organizirane oblike pomoči. Odpiranje v okolje je nujno. Pri tem pa je potrebno upoštevati, da je poleg zadovoljevanja materialnih potreb potrebno omogočiti tudi zadovoljevanje njihovih nematerialnih potreb, zlasti potrebe po medčloveških odnosih.

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.

Velik prispevek k kvalitetnemu in strokovnemu delu javnega zavoda Centra za pomoč na domu pa so in še prispevajo vsi zaposleni z dobro načrtovanim timskim delom in zavedanjem, da vsak posameznik v delovni organizaciji s svojo lojalnostjo resnično prispeva k uspešnosti organizacije

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

priloga:

- Organogram

