

POROČILO O DELU ENOTE ZA POMOČ NA DOMU KRŠKO ZA LETO 2018

Center za socialno delo Posavje - Enota Krško je javni socialnovarstveni zavod, pod okriljem katerega se že 27 let izvaja socialnovarstvena storitev pomoč na domu. Od leta 1991 dalje se izvaja storitev v prostorih centra in na domovih uporabnikov iz območja občin Krško ter Kostanjevica na Krki. Prva leta je bila pomoč na domu organizirana kot program, ki so ga izvajale osebe vključene v javna dela, s 1.1.1998 pa se je ustanovila Enota pomoč na domu z redno zaposlenimi delavci.

OPIS STORITVE POMOČ NA DOMU

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

V pisnem dogovoru, ki ga skleneta Center kot izvajalec storitev in upravičenec kot uporabnik, je opredeljen obseg, trajanje in izvajanje storitve, posebnosti pri izvajanju storitve, cena in plačevanje storitve, prenehanje izvajanja storitve, ob tem pa so upravičenci seznanjeni tudi s potmi pripomb, ugovorov in pritožb. Prav tako se pri vsakem uporabniku naredi osebni načrt, analiza tveganja, ocena moči, svetuje se glede prilagoditve bivalnega okolja, nabavi ortopedskih

pripomočkov, inkontinenčnih pripomočkov, po potrebi pa se pomaga tudi pri urejanju pravic iz naslov ZPIZ-a, kot je Dodatek za pomoč in postrežbo, idr.

Po Zakonu o socialnem varstvu pomoč družini na domu obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter primerih, ko le to lahko nadomesti institucionalno varstvo, medtem ko Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. list RS, št. 45/2010 z dne 4.6.2010) opredeljuje pomoč na domu bolj podrobno in sicer kot socialno oskrbo, ki je namenjena ljudem, ki živijo doma in imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje oz. če se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe ne zmorejo ali zanje nimajo možnosti. Storitve izhaja iz potreb uporabnikov in njihove družine ter se individualno prilagodi potrebam posameznega upravičenca. Obsega **pomoč pri temeljnih dnevni opravilih**, kamor sodijo opravila kot so pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanju in negi osebni ortopedskih pripomočkov, **gospodinjska pomoč**, kamor sodijo opravila kot so prinašanje 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 ter **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov**, kamor sodijo opravila povezana z vzpostavljanjem socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca ter priprava upravičenca na institucionalno varstvo.

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

Pod navedenimi pogoji so tako upravičenci:

- osebe, stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje,
- osebe, s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, če stopnja in vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu,
- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,

- kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalidnosti, pa so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje,

- hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva,

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

Po Zakonu o socialnem varstvu so upravičenci in drugi zavezanci socialnovarstveno storitev dolžni plačati, kakor določa 100. člen Zakona o socialnem varstvu. Uporabniki storitve so lahko v primeru nezmožnosti plačevanja te storitve, oproščeni plačila. O oprostitvi plačila, na podlagi vloge upravičenca, odloča pristojni center za socialno delo.

V decembru smo imeli skupno v obeh občinah v starostni skupini pod 65 let 14 moških in 6 žensk, v starostni skupini od 65 do 79 let 34 moških in 28 žensk ter v starostni skupini nad 80 let 46 moških in 94 žensk. Kar skupno znese 94 moških in 128 žensk. Prevladujejo skupnosti kjer uporabniki živijo sami in sicer je bilo v decembru 89 uporabnikov, ki živijo sami, 70 uporabnikov, ki živi z družino, 46 uporabnikov, ki živi s partnerjem, medtem ko ostali živijo v drugih gospodinjstvih skupnostih.

CENA STORITVE POMOČ NA DOMU V LETU 2018

V letu 2018 se cena storitve ni spremenila, in sicer v občini Krško znaša cena za uporabnika še vedno ob delavnikih 5,63 EUR, ob nedeljah 7,88 EUR ter ob praznikih 8,45 EUR. V občini Kostanjevica na Krki se cena za uporabnika prav tako ni spremenila in še vedno znaša ob delavnikih 7,71 EUR, ob nedeljah 10,79 EUR ter ob praznikih 11,56 EUR. V občini Krško je 6 uporabnikov oproščenih plačila storitve, v občini Kostanjevica na Krki je oproščen 1 uporabnik plačila storitve.

Na dan 31.12.2018 je bilo v občini Krško 205 uporabnikov pomoči na domu ter v občini Kostanjevica na Krki 17 uporabnikov pomoči na domu, kar pomeni skupno 222 uporabnikov pomoči na domu dne 31.12.2018. Kar pa ne odraža dejanske slike saj smo imeli v letu v 2018 skupno 281 uporabnikov. Čakalna doba za umestitev v primeren termin ali za razširitev obsega storitev, je bila do 1 meseca, občasno tudi več glede odvisno od situacije, zaradi česar smo v letu 2018 dejansko imeli čakalni seznam. V letu 2018 do 31.12.2018 je bilo v Občini Krško sklenjenih

88 novih dogovorov ter v Občini Kostanjevica na Krki 9 dogovorov, kar je skupno 97 novih dogovorov, medtem ko je bilo skupno vloženih 111 vlog, od katerih 20 vlog zaradi takšnih ali drugačnih razlogov v tem obdobju ni bilo realiziranih. V Občini Krško je bilo zaključenih 55 dogovorov in sicer 21 zaradi smrti, 10 zaradi namestitve v dom starejših občanov ter 24 zaradi izboljšanja stanja, prenehanja potrebe, odpovedi storitve ali zaključka postopka. V Občini Kostanjevica na Krki so bili zaključeni 4 dogovori in sicer 2 zaradi namestitve v dom ter 2 zaradi izboljšanja prenehanja potrebe. Skupno je tako bilo 59 zaključkov. Storitve se izvajajo vse dni v tednu, tudi ob vikendih in praznikih do 3 krat dnevno.

POMOČ PRI TEMELJNIH DNEVNIH OPRAVILIH

V letu 2018 se je kot osnovna potreba po pomoči, najbolj kazala potreba po pomoči pri temeljnih dnevni opravilih. Novi uporabniki so bili pretežno težki bolniki, običajno delno pomični ali nepomični ter potrebni pomoči pri osebni higieni, večkrat na dan, vse dni v letu. V večini primerov so se uporabniki v storitev vključili na pobudo svojcev po odpustu iz bolnišnice, zaradi česar je bilo potrebno pomoč organizirati v čim krajšem možnem času. Odpusti so velikokrat potekali ob koncu tedna, kar je še dodatno otežilo vso situacijo.

Na dan 31.12.2018 smo 117 uporabnikom (v kombinaciji z drugimi opravili storitve) omogočili pomoč pri osebni higieni oz. pri temeljnih dnevni opravilih, kar je zopet nekoliko več kot v letu 2017. Vse navedeno za oskrbovalke pomeni vse bolj odgovorno in fizično naporno delo. V letu 2018 sta se pri 4 uporabnikih v pomoč pri osebni higieni konstantno vključevali po dve oskrbovalki oziroma občasno po potrebi tudi več. Zelo se je izkazovala potreba po večerni pomoči na domu, kot tudi med vikendi, kar pa je bilo nemogoče omogočiti, saj je število uporabnikov v teh terminov pretežno konstantno.

Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih se izvaja 3 krat na dan in sicer zjutraj, opoldan in zvečer, med vikendi in prazniki. Potrebe so iz leta v leto večje, vendar jih s kadrom, ki ga imamo na voljo ni mogoče zadovoljiti. Občasno se dodatno v oskrbo vključujeta dve oskrbovalki, v primerih, ko se fizično težji ali zahtevnejši uporabnik kopa in sicer z namenom zagotavljanja varnosti uporabnika in socialne oskrbovalke. Da je delo s takšnimi uporabniki naporno, se odraža tudi na zdravstvenem stanju izvajalk pomoči na domu, saj je večji del oskrbovalk v povprečju starejši od 40 let. V letu 2018 smo namreč zabeležili precej povečano število bolniških odsotnosti zaradi težav s hrbtenico, padcev, poškodb na delu ter imeli tudi dolgotrajne bolniške odsotnosti in sicer smo imeli v letu 2018 3433 ur odsotnosti zaradi bolniškega staleža, od tega štirje

zaposleni nad 300 ur ter štirje zaposleni med 200 in 300 ur, ostali v manjših deležih, ki pa tudi niso nezanemarljivi.

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

Zaradi vse večje potrebe po pomoči pri osebni higieni, se srečujemo tudi z veliko težavo zagotavljanja primernosti časa obiska oz. izvajanja storitve, predvsem v jutranjem oz. dopoldanskem času in večernem času ter med vikendi, saj vse več novih uporabnikov potrebuje pomoč dva do tri krat dnevno, vse dni v tednu. Večina uporabnikov bi želela omenjeno obliko pomoči med 7.00 in 9.00 uro zjutraj, zvečer pa med 18.00 in 20.00 uro, vendar žal pri vseh uporabnikih ta čas ni možen. Praviloma imajo oskrbovalke v času med 7.00 in 11.00 uro ter zvečer med 17.00 in 21.00 uro uporabnike, ki potrebujejo pomoč pri osebni higieni, vendar pa se ob tem vse bolj kaže tudi potreba po hranjenju ali postrežbi toplega obroka (zajtrk, večerja). Glede na to, da dejansko tudi v letu 2018 nismo v mogli zadovoljiti vseh potreb v času med vikendi in prazniki, bo v letu 2019 nujno potrebno uvesti dodaten termin v popoldanskem času, kot tudi v dopoldanskem času ob sobotah in nedeljah ter praznikih.

GOSPODINJSKA POMOČ

Število uporabnikov se iz leta v leto spreminja. Še vedno je v veliki meri v ospredju potreba po pomoči v gospodinjstvu, kamor sodi tudi prinašanje enega toplega obroka hrane. Sam prinos obroka je seveda vedno kombiniran s pomočjo pri ohranjanju socialnih stikov, saj je oskrbovalec ob dnevnem prinosu toplega obroka z uporabnikom v osebnem stiku, mu hrano postreže, poskrbi za pranje posode in dostavi prazne posode v kuhinjo. Obenem komunicira s kuhinjami, naroča in po potrebi odpoveduje obroke, pomaga pri plačevanju hrane ter uporabniku omogoča

stik z zunanjim svetom ter mu s tem zagotavlja občutek varnosti. Oskrbovalec/oskrbovalka spremlja kaj se z uporabnikom dogaja, kakšno je njegovo zdravstveno stanje in o tem obvešča koordinatorko ali vodjo pomoči ter po potrebi intervenira tudi pri drugih službah oz. jih obvešča o njihovih potrebah in željah.

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

Obroke smo v letu 2018 uporabnikom dostavljali v največjem številu iz Doma starejših občanov Krško, OŠ Jurij Dalmatin Krško, Bistro Štirica Krško, restavracije Stara krška pizzerija, OŠ Kostanjevica na Krki, OŠ Podbočje, gostišč Žolnir, Tratnik Raka, Allegro Brestanica, Pohle, Senica na Senovem. V DSO Krško pripravljajo obroke tudi ob nedeljah in praznikih, kakor tudi dietne obroke. Možnost priprave prilagojenih obrokov pa nudijo po novem že skoraj vsi, še posebej OŠ. Hrano ob nedeljah in praznikih pripravljajo tudi v gostišču Senica na Senovem in Allegro v Brestanici in Tratnik na Raki, medtem ko Bistro Štirica in restavracija Stara krška pizzerija nudi obroke samo ob sobotah. Topel obrok smo v letu 2018 dostavljali v občini Krško skupno 145 uporabnikom, medtem ko smo v občini Kostanjevica na Krki dostavljali topel obrok skupno 12 uporabnikom. Skupno z ostalimi opravili smo gospodinjsko pomoč nudili 180 uporabnikom. Glede na število in geografsko razpršenost uporabnikov, je težko doseči optimalen čas prinašanja obroka, predvsem ob vikendih in praznikih, ko za razvoz obrokov skrbi en delavec. V občini Kostanjevica na Krki še ni bilo izkazane večje potrebe po prinosu kosil med vikendi in prazniki, zato se v tej občini v tem času prinos obrokov ne izvaja. Poleg prinašanja obroka je seveda pomemben del gospodinjske pomoči tudi čiščenje ožjega bivalnega okolja uporabnika, pomivanje porabljenih posode, odnašanje smeti, pranje in likanje osnovnega osebne perila in posteljnine, kar je ključnega pomena za vzdrževanje osnovne higiene v bivalnih prostorih uporabnika. Ob navedenih storitvah socialne oskrbovalke uporabniku prinesejo tudi osnovne prehranske izdelke iz najbližje trgovine, pomagajo pri ogrevanju bivalnih prostorov - prinašanje pripravljene kurjave (drva, premog) pri uporabnikih, ki živijo sami in kurjenje, kjer je to edini oz. izjemoma prevladujoča oblika ogrevanja bivalnega prostora, idr. Sicer se navedena opravila običajno ne izvajajo dnevno temveč 2 do 3 krat tedensko (razen ogrevanje), vendar pa zato pomembnost navedenih opravil ni nič manjša, saj je čisto in urejeno uporabnikovo okolje tudi izrednega pomena za kvalitetno vsakdanje življenje.

POMOČ PRI OHRANJANJU SOCIALNIH STIKOV

Oskrbovalke zelo hitro postanejo pomemben člen v socialni mreži uporabnika, saj so povezovalni del tako med svojci in uporabnikom, kot tudi med različnimi institucijami, tako socialnimi, upravnimi ali zdravstvenimi. Še posebej pa je le to pomembno pri uporabnikih, ki nimajo svojcev ali pa so le ti večino časa odsotni. Soc. oskrbovalke/oskrbovalci tako nudijo uporabnikom vsakodnevno varnost in pomoč pri vseh osnovnih življenjskih opravilih. Njihova vloga je poleg oporne tudi informativno-svetovalne narave, saj velikokrat nudijo podporo tako svojcem, kot uporabnikom v smislu informiranja pomembnih drugih kot tudi ustanov povezanih z njimi. Prav tako jih tudi učijo veščin oskrbe starostnikov, razumevanju starostnika in njegove bolezni, informiranja o dodatnih storitvah v lokalni skupnosti in drugo, saj je možnosti dolgotrajnejše rehabilitacije v okviru bolnišnic, zdravilišč ali domov za starejše vse manj. Vse več je tudi finančnih stisk pri uporabnikih in njihovih svojcih, saj morajo skrbeti za svoje otroke in svoje družine, kot tudi za svoje starše ali stare starše, zato je včasih izrednega pomena prisotnost soc. oskrbovalke v njihovem okolju, ki te stiske zazna in jih posreduje naprej, kar velikokrat pripelje do hitrejšega reševanja celotne situacije. Prav tako se je njihova prisotnost v domu uporabnika pokazala kot zelo koristna pri konfliktnih situacijah in nasilju v družini, saj je stopnja nasilja zaradi njihovega posredovanja in informiranja strokovnih služb v veliki meri umirila.

ORGANIZACIJA DELA

Koordinacija terenov in racionalizacija poti socialnih oskrbovalk, žal velikokrat pripelje tudi do nezadovoljstva uporabnikov, ki želijo storitev na določeno uro, vezano na njihov življenjski slog in navade. Tudi zagotavljanje storitev v času popoldanske izmene in med vikendi in prazniki zahteva menjavo oskrbovalk pri uporabnikih, kar določeni uporabniki težje sprejemajo. Prav tako je potrebno veliko koordiniranja, ko urejamo pomoč glede na delovne obveznosti svojcev (delo na izmene), saj imajo oskrbovalke nato termine določene izmenično (popoldne, dopoldne, vsak 2. teden,...)

Delo socialnih oskrbovalk je organizirano na način, da so delavke od ponedeljka do sobote razporejene dopoldan ali popoldan, ob nedeljah in izjemoma pa delajo deljen delovni čas. To pomeni, da morajo biti v dopoldanskem času vedno na razpolago vsaj tri delavke, ki nadomeščajo redne oskrbovalke na njihovih terenih, ko so le te v popoldanski izmeni. Žal tudi to ni vedno možno, še posebej, ko pride do izpada delovnega kadra zaradi bolniške odsotnosti,

koriščenja letnega dopusta ali viška ur. Delo je organizirano tako, da so ob delovnikih na terenu popoldan tri delavke, ob sobotah, nedeljah in praznikih pa so v dopoldanskem času na terenu štiri delavke, vendar pa je tudi to odvisno od potreb na terenu, predvsem zaradi dela v paru in velike geografske razdalje glede na bivališče uporabnikov, vse bolj pa se nam kaže tudi potreba po razširitvi navedenih terenov, saj je vse več potreb po pomoči v popoldanskem času ter med vikendi in prazniki. Zaradi nepredvidenih situacij imamo tudi stanje pripravljenosti, in sicer je vsak dan 1 izvajalka v stanju pripravljenosti. Pripravljenost je vsako popoldne od 15.30. do 20.30 ure ter dopoldan med vikendi in prazniki od 7.00 do 9.00. V tem času je izvajalka 100% telefonsko dosegljiva in pripravljena na takojšen odziv v nepričakovanih dogodkih kot npr. bolezen ali poškodba oskrbovalke, prometna nesreča na cesti, neželen dogodek pri uporabniku, idr. Skladno s tem vse izvajalke uporabljajo Protokole ob posebnih situacijah pri izvajanju socialne oskrbe na domu.

DELO VODJE IN KOORDINATORJA POMOČI NA DOMU

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

Ugotavljanje upravičenosti do storitve:

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

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

- osebno načrtovanje (raziskovanje življenjskega sveta uporabnika z raziskovanjem bivalnih in materialnih virov, socialnih vlog, statusa in spretnosti, pomoči in podpore v okviru socialnih mrež in organiziranja ključnih članov okolja, življenjskih dogodkov in vzorcev ravnanja ter vizij uporabnika, z zbiranjem informacij o zdravstvenem stanju uporabnika, z raziskovanjem ocene moči uporabnika) z dogovorom o vrsti in obsegu storitve
- seznanitev o načinih sodelovanja, pritožbenih poteh

- informiranje o pravicah, možnih storitvah in službah v okolju
- ugotavljanje pogojev za izvajanje storitve
- informiranje, razbremenjevanje, opolnomočenje svojcev, usposabljanje svojcev za podporo uporabniku

Izvedba uvodnih srečanj:

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

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

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

Koordinacija neposrednih izvajalcev in njihovo usmerjanje:

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

- skrb za ustrezne delovne pogoje neposrednih izvajalcev (izobraževanja s področja ergonomije, organiziranje dela v paru, uporaba ortopedskih, tehničnih in negovalnih pripomočkov,...)

Ostale naloge v okviru vodenja in koordiniranja storitve

Priprava, spremljanje in evalviranje dokumentacije:

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

- skrb za službena vozila
- promoviranje storitve
- letno planiranje in redno poročanje občinam o izvajanju storitve
- v okviru in izven poslovnega časa pripravljenost za organizacijo, koordiniranje in reševanje nepričakovanih situacij (vse dni v letu)

ZAKLJUČEK

V letu 2018 smo uspešno vodili elektronsko evidentiranje z NFC nalepkami ter še dodelali informacijski sistem in zbiranje podatkov z različno dokumentacijo za izvajanje pomoči na domu. V letu 2018 smo tudi uspešno kandidirali za projekt Pilotiranja prehoda v dolgotrajno oskrbo, tako smo v mesecu septembru pričeli izvajati projekt Integrirane oskrbe v občini Krško »MOST«, s katerim bomo uvajali nove strokovne delavce na teren kot je fizioterapevt, delovni terapevt, kineziolog, socialna delavka in tehniki zdravstvene nege, z dodatnim timom fizioterapevtke, dipl. med. sestre, del. terapevtke in socialne delavke bomo izvajali informiranje upravičencev do dolgotrajne oskrbe na enotni vstopni točki, ter naredili podrobnejšo analizo potreb po dolgotrajni oskrbi pri obstoječih uporabnikih dolgotrajne oskrbe. Testirali bomo tudi storitve e-oskrbe in uvedli koordinatorja dolgotrajne oskrbe, ki bo pomagal upravičencem in njihovim svojcem pri pridobivanju različnih oblik pomoči iz področja dolgotrajne oskrbe. Na projektu je tako 14 novo zaposlenih strokovnjakov, glavni partnerji pri projektu pa so Dom starejših občanov Krško, Občina Krško, VDC Leskovec pri Krškem in Splošna bolnišnica Brežice. Poleg njih imamo tudi podporne partnerje in sicer Društvo Sonček, Društvo gluhih in naglušnih Posavja, Društvo Sožitje, Društvo Hospic in Društvo upokojencev. Prav tako smo velikokrat vabljeni s strani različnih organizacij in občin, da predstavimo delovanje naše Enote za pomoč na domu, kot primer dobre prakse v Sloveniji. Izvajalce redno opremljamo z delovno obleko, delovno obutvijo, službenimi avtomobili, službenimi telefoni,.... Redno nabavljamo tudi zaščitna delovna sredstva kot npr. zaščitne rokavice, razkužila, dezinfekcijske robčke, termomenažke, zaščitne kreme za roke, peno za umivanje in ostale negovalne pripomočke, podloge za lažje premeščanje uporabnikov, opremo za avte (menjava prve pomoči, strgala za led,...), prenosne baterije za telefone idr. Letno izvedemo tudi strokovno ekskurzijo z namenom ogleda dobrih praks. Še vedno pošiljamo uporabnikom ob rojstnih dnevih voščila ter ob smrti sožalno pismo, saj se je le to že v preteklih letih pokazalo kot zelo pomembno tako za uporabnika kot tudi za njihove svojce. 24. novembra 2018 smo izpeljali že 4.srečanje uporabnikov in svojcev pomoči na domu, ki se je

odvijalo v Hotelu City v Krškem. Na srečanju so uporabnike razveseljevali Koledniki iz Rake, Plesni klub Lukec, Društvo upokojencev – folkloristk iz Brežic in Brežiški flosarji. Za darila so udeleženci srečanja kot tudi ostali uporabniki, dobili simbolična darila (ognjičeva krema in termoforji).

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

Še naprej bomo predstavljali storitev Pomoči na domu različnim zavodom in institucijam, ki so povezani s starostniki, invalidnimi in kronično bolnimi osebami, kot na primer zdravstveni domovi, varstveno-delovni centri, varovana stanovanja idr.

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

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

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

DATUM: 6.5.2019

PRIPRAVILA:

Carmen Rajer
Vodja Pomoči na domu

