



Skupaj zmoremo.

Letno poročilo

2021

(POSLOVNI IN FINANČNI DEL)

Varne bližine rojevajo nova zaupanja.

Center za pomoč na domu Maribor

Kontakt: 02 / 235 05 20
info@pomocnadomu.eu

Trubarjeva ulica 27
2000 Maribor

www.pomocnadomu.eu
info@pomocnadomu.eu



So LJUDJE, ki jim je preprosto treba reči HVALA.

Letno poročilo je pripravljeno v skladu s potrjenim programom dela in finančnim načrtom.

Poročilo izkazuje aktivnosti zavoda in njegovo poslovanje v letu 2021.

Poslovanje je bilo usmerjeno k izvajanju načrtovanih aktivnosti za zagotavljanje čim bolj celostne oskrbe starejših v objemu njihovega doma.

V letu 2021 je bilo poslovanje zavoda vsebinsko in organizacijsko postavljeno pred mnoge izzive, ki so bili tako kot v letu poprej še vedno pretežni del leta v veliki meri podvrženi nujnim prilagoditvam, omejitvenim ukrepom in ukrepom za preprečevanje širjenja nalezljive bolezni COVID-19. Kljub vsemu pa smo v "novi realnosti" ustvarjali pozitivne zgodbe za naše zaposlene in uporabnike.

Kazalo vsebine

Osebna izkaznica	6
Uvod	7
Ustanovitev in dejavnost	7
Zakonski in podzakonski akti, ki urejajo delovno področje zavoda	7
Uvodna beseda direktorice	10
Pomembnejši poudarki v letu 2021	12
Dejavnost zavoda in organiziranost	15
Organi zavoda	15
Delovanje organov in organizacija dela	17
Direktorica	17
Svet zavoda	17
Strokovni svet	18
Kolegij direktorice	18
Zbor delavcev	18
Supervizija in delovni sestanki z intervizijo	19
Razširjen strokovni tim	20
Humanitarna komisija	21
Spremenjena organizacija dela in poslovanja zavoda v letu 2021 zaradi epidemije COVID-19 ...	24
Začasna organizacija dela v času epidemije COVID-19	25
"Korona" statistika	26
Cilji in razvojne usmeritve z analizo realizacije	28
Dolgoročni cilji zavoda	28
Kratkoročni (letni) cilji zavoda	30
Pojasnila na področjih, kjer so bili zastavljeni cilji realizirani zgolj delno in predlogi za doseganje zastavljenih ciljev	32
Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede vključenosti v storitve pomoči na domu po občinah	33
Ocena uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev	37
Ankete o zadovoljstvu	39
Anketa o zadovoljstvu zaposlenih	39

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov	40
Anketa o zadovoljstvu svojcev	40
Tveganje za nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju dejavnosti	41
Notranja revizija poslovanja	42
Kadrovski management	42
Ocena gospodarnosti in učinkovitosti poslovanja.....	43
Ocena notranjega nadzora javnih financ.....	43
Ocena učinkov poslovanja na drugih področjih delovanja zavoda	43
Zaposleni - srce zavoda	45
Izobrazbena struktura zaposlenih	45
Število zaposlenih po oblikah zaposlitve (po občinah)	46
Starostna struktura zaposlenih.....	47
Kadrovska problematika in analiza bolniških odsotnosti	48
Analiza bolniških odsotnosti glede na vrsto odsotnosti	49
Sodelovanje z izbranim izvajalcem medicine dela	50
Skrb za zaposlene.....	50
Promocija zdravja na delovnem mestu	51
Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih	53
Administrativna razbremenitev zaposlenih	55
Javna služba - pomoč na domu	56
Vsebinski povzetek izvajanja javne službe.....	57
Seznam evidentiranih potreb.....	59
Storitve pomoči na domu po vsebinskih sklopih.....	62
Cena storitve pomoč na domu	62
Oprostitve plačil.....	63
Strokovno delo na področju izvajanja javne službe.....	64
Analiza izvajanja javne službe	66
Pomoč na domu na ravni celotnega zavoda	66
Analiza izvajanja pomoči na domu po občinah	67
Prikaz kazalcev dela po občinah	67
Izvajanje pomoči na domu po občinah.....	69
Projekt Terapevtski tim	72

Projekt UIOD	74
Drugi dopolnilni programi in projekti	75
ProAkt.....	76
Strokovno usposabljanje za poklic socialni/a oskrbovalec/ka na domu	76
Javna dela 2021.....	76
Svetovalno informacijski center za uporabnike in svojce (Pomoč pri izvajanju programov za ohranjanje zdravja in drugih rehabilitacijskih programov)	78
VGC Štajerska (Večgeneracijski center Štajerska).....	79
Projekt POLET - "Razvoj celovitega poslovnega modela za delodajalce za aktivno in zdravo staranje zaposlenih".....	79
Prostovoljstvo.....	80
CPND Maribor kot študijska baza za praktično usposabljanje študentov gerontologije	81
CPND Maribor kot študijska baza za praktično usposabljanje študentov delovne terapije	81
CPND Maribor kot baza za praktično usposabljanje dijakov Prometne šole Maribor po programu tehnik varovanja	82
Knjižnica za starejše	82
Programi poklicne rehabilitacije na delovnem mestu	82
Demenci prijazna točka in MIGI kotiček	83
Program STOP nasilju in Pravilo "ničelna stopnja do nasilja"	83
Spoštujemo "Listino raznolikosti Slovenije"	84
RAČUNOVODSKO POROČILO za leto 2021	85
Temeljne računovodske predpostavke in usmeritve	86
Vrednotenje in izkazovanje postavk.....	88
Redni letni popis	88
Razkritja podatkov v bilanci stanja na dan 31.12.2021	89
Sredstva.....	89
Obveznosti do virov sredstev	92
Pojasnila k izkazu izkaza prihodkov in odhodkov – določenih uporabnikov od 1.1.2021 do 31.12.2021	93
Prihodki	94
Odhodki.....	95
Pojasnila Izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po vrstah dejavnosti od 1.1.2021 do 31.12.2021	98
Pojasnila Izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po načelu denarnega toka	98
Kontaktne informacije	102

Osebna izkaznica

*Skrbimo za
oskrbo
uporabnikov v
toplini njihovega
doma.*

Naziv/ime	Center za pomoč na domu Maribor
Skrajšano ime	CPND Maribor
Poslovni naslov/sedež	Trubarjeva ulica 27, 2000 Maribor
Telefon	02/ 235 05 20 (<i>tajništvo</i>)
Elektronska pošta	info@pomocnadomu.eu
Odgovorna oseba	direktorica - mag. Barbara Žgajner
Matična št.	1694987000
Davčna št.	62088351
Poslovni TRR	SI56 0127 0603 3755 550 odprt pri UJP Slovenska Bistrica
Pravno organizacijska oblika	Javni zavod
Glavna dejavnost	88.109 (<i>Drugo socialno varstvo brez nastanitve za starejše in invalidne osebe</i>)
Datum vpisa v sodni register	23.1.2002
Pričetek delovanja	1.2.2002
Ustanovitelj	Mestna občina Maribor

Uvod

Ustanovitev in dejavnost

Center za pomoč na domu Maribor je ustanovila Mestna občina Maribor z Odlokom o ustanovitvi javnega socialnovarstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (MUV, št. 30/2001), ki ga je na 36. seji dne 20.12.2001 sprejel Mestni svet Mestne občine Maribor. Zavod je bil vpisan v poslovni register 23.1.2002, z delovanjem pa je pričel 1.2.2002.

Pri svojem delu uresničujemo želje in pričakovanja meščank in meščanov Mestne občine Maribor ter občanov primestnih občin, ki so vključene v naše storitve (Občine Hoče Slivnica, Rače Fram in Starše).

Osnovna dejavnost zavoda je javna služba pomoč družini na domu v obliki neposredne socialne oskrbe na domu. O tem izvajamo tudi druge spremljajoče programe in projekte.

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, medtem ko njihovi svojci take oskrbe in nege ne zmorejo ali nimajo možnosti zanj. 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.

Pomoč na domu je socialno varstvena storitev, ki mora biti ažurna in hitra v odzivu na demografske razmere in spremembe strukture prebivalstva v okolju. Pomeni organiziran sodobni pristop in sledi strokovnim in družbenim smernicam, ki dajejo vse večji pomen oskrbi na domu oz. v skupnosti. Da je socialni oskrba starejših, invalidov in kronično bolnih ljudi na njihovem domu nepogrešljiva, dokazujejo predvsem odzivi naših uporabnic in uporabnikov kot tudi odzivi ostalih deležnikov, ki so tako ali drugače vpeti v področje dela z ljudmi.

Zakonski in podzakonski akti, ki urejajo delovno področje zavoda

Bistveni zakonski in podzakonski akti, ki urejajo delovno področje zavoda so sledeči:

- Zakon o socialnem varstvu – ZSV (*Ur.l. RS, št. 3/2007-UPB2 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o zavodih - ZZ (*Ur.l. RS 12/91 s spremembami in dopolnitvami*),
- Odlok o ustanovitvi socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (*UPB 1, MUV, št. 15/2011, s spremembami in dopolnitvami*),
- Statut javnega socialnovarstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor (*MUV, št. 10/02*),

- Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 45/2010 s spremembami in dopolnitvami),
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 87/2006 s spremembami in dopolnitvami),
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (Ur.l. RS, št. 39/2013), in Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2021-2030 (trenutno še v pripravi - zadnji predlog dostopen na: <https://e-uprava.gov.si/drzava-in-druzba/e-demokracija/predlogi-predpisov/predlog-predpisa.html?id=13038>);
- Rasti elementov cen socialno varstvenih storitev za leto 2021,
- Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 110/2004 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon 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 2021 in 2022 – ZIPRS2122 (Ur.l. RS, št. 174/2021 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o ukrepih na področju plač in drugih stroškov dela v javnem sektorju za leti 2020 in 2021 in izredni uskladitvi pokojnin - ZUPPJS2021 (Ur.l. RS, št. 75/2019),
- 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 delovnih razmerjih – ZDR-1 (Ur.l. RS, št. 21/2013 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o javnih uslužbencih – ZJU (Ur.l. RS, št. 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),

- Zakon o interventnih ukrepih za zajezitev epidemije COVID-19 in omilitev njenih posledic za državljane in gospodarstvo (ZIUZEOP = #PKP1) (Ur.l. RS, št. 49/2020 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon interventnih ukrepih za omilitev in odpravo posledic epidemije COVID-19 (ZIUOOPE = #PKP3) (Ur.l. RS, št. 80/2020 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o interventnih ukrepih za pripravo na drugi val COVID-19 (ZIUPDV = #PKP4) (Ur.l. RS, št. 98/2020 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o začasnih ukrepih za omilitev in odpravo posledic COVID-19 (ZZUOOP = #PKP5) (Ur.l. RS, št. 152/2020 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o interventnih ukrepih za omilitev posledic drugega vala epidemije COVID-19 (ZIUOPDVE = #PKP6) (Ur.l. RS, št. 175/2020 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o interventnih ukrepih za pomoč pri omilitvi posledic drugega vala epidemije COVID-19 (ZIUOPDVE = #PKP7) (Ur.l. RS, št. 203/2020 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o dodatnih ukrepih za omilitev posledic COVID-19 (ZDUOP = #PKP8) (Ur.l. RS, št. 15/2021 s spremembami in dopolnitvami),

- Zakon o interventnih ukrepih za pomoč gospodarstvu in turizmu pri omilitvi posledic epidemije COVID-19 (ZIUPGT = #PKP9) (*Ur.l.RS, št. 112/2021 s spremembami in dopolnitvami*),
- Zakon o dodatnih ukrepih za preprečevanje širjenja, omilitev, obvladovanje, okrevanje in odpravo posledic COVID-19 (ZDUPŠOP = #PKP10) (*Ur.l.RS, št. 206/2021 s spremembami in dopolnitvami*),
- ter drugi predpisi s posameznih področij delovanja zavoda.

Uvodna beseda direktorice

Ko smo se 13. marca 2020 srečali s prvim valom epidemije koronavirusa, si nihče ni upal napovedati, da bodo dve leti po tem interventni ukrepi še vedno naša realnost. Delovne izkušnje, strokovno znanje, spoštljiv in strpen odnos drug do drugega, do uporabnikov in svojcev, usmerjenost k reševanju problemov so temelji našega socialnega kapitala, ki nam v še tako zaostrenih okoliščinah pomaga najti motivacijo in pogum, da naredimo kot najbolje znamo in zmoremo.

Socialno varstvo na področju pomoči na domu je izjemno kompleksno in terja gerontološko znanje, dobre komunikacijske veščine ter empatičen odnos ves čas delovnega procesa. In ta v realnosti presega 8 urni delovni čas, saj so za številkami, ki jih nizamo v tabele ob vsakoletnem poročanju, stiske in življenja ljudi.

Zavedamo se na eni strani želja in potreb upravičencev do pomoči na domu, četudi smo v okviru zakonskih zmožnosti precej omejeni. Naša prizadevanja so usmerjena v nudenje dostopnih, kakovostnim storitev, usmerjenih k uporabniku. Z vsemi spremljajočimi aktivnostmi, dopolnilnimi dejavnostmi, ob sodelovanju različnih deležnikov v lokalnem okolju in širše, smo postavili tudi temelje bolj celostne dolgotrajne oskrbe, ki naj bi v praksi zaživela prihodnje leto.

Identificirana potreba po celovitejši oskrbi uporabnika v okviru njegovega doma in dokazani pozitivni učinki na zdravje in počutje uporabnikov integrirane oskrbe je prerasla v nujo po ohranitvi teh storitev z vidika ohranjanja samostojnosti oz. bivanje uporabnikov v njihovem domačem okolju. Še vedno se namreč srečujemo z nujnimi namestitvami po odpustu iz bolnišnice, ki ob negi zahtevajo takojšnjo rehabilitacijo v izogib trajni nepokretnosti in popolni izgubi samostojnosti.

V letu 2021 še vedno izstopa potreba po:

- kriznih, urgentnih namestitvah
- kratkotrajnih namestitvah
- družabništvu
- rehabilitacijskih programih v obliki terapij na domu.

Zaradi izjemne fleksibilnosti, ki jo narekuje teren, je dela več, posledično so tudi obremenitve na zaposlene velike. In ker se zavedamo, da je strokovno delo zaposlenih odvisno od delovnega okolja, smo vzpostavili soustvarjalno okolje, v katerem se spoštuje enakovrednost vseh zaposlenih, s stalnim reflektiranjem okoliščin, ki so pomembne za doseg ciljev. Zaposlenim so na voljo supervizijska srečanja, redna strokovna izpopolnjevanja, možnost soustvarjanja programov dela, ipd. Posebno pozornost namenjamo tudi zdravju na delovnem mestu. V ta namen je v lanskem letu zaživel program ProAkt – zdravje na dlani, ki smo ga kot primer dobre prakse predstavili resornemu ministrstvu in z njihovo pomočjo tujini. Za še večjo vključenost vseh zaposlenih s svojimi aktivnostmi skrbi tudi imenovana Ambasadorica zdravlja.

Številke, ki jih podajamo v letnem poročilu, so še vedno posledica ukrepov, ki smo jim bili izvajalci socialno varstvenih storitev podvrženi s ciljem čim večje zaščite ljudi in blažitve posledic epidemije. Navkljub temu dosegamo in na nekaterih področjih celo presegamo želele cilje.

ZMOREMO. In to dokazujemo praktično vsak dan. Delo v spremenjenih izrednih okoliščinah zahteva pogum, odločnost, predanost in veliko mero strokovnosti vseh, ki smo vpeti v delo Centra za pomoč na domu Maribor. Vesela sem, da to prepoznavajo tudi širša strokovna javnost. Znak strokovne odličnosti Socialne zbornice Slovenije za zgledno opravljeno delo in vidne dosežke na področju socialnega varstva v letu 2021 ter Priznanje za dosežke na posameznih področjih dela v letih 2020 in 2021 Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti pomenita potrditev našega dela in pravih usmeritev. In istočasno potrebno motivacijo za naprej. Za nove izzive in priložnosti za prihodnost.

Hvala vsem sopotnikom na tej poti.

Pričujoče letno poročilo zajema ključna področja delovanja in osnovne kazalnike za leto 2021.

Pripravila sem ga direktorica mag. Barbara Žgajner s sodelavkami in sodelavci

Pomembnejši poudarki v letu 2021

Leto 2021 je bilo izjemno pestro in polno izzivov, tako na področju poslovanja, kot tudi na strokovnem področju. Pomembnejši poudarki, ki so zaznamovali leto 2021 so predvsem:

Januar

- Prijava 7 programov javnih del na objavljeni javni poziv,
- aktivnosti na področju zaposlovanja za programe javnih del za leto 2021 – izbira kandidatov, podpis pogodb,...
- zaposlitev 1 javne delavke.

Februar

- Nadaljevanje izborov kandidatov za zaposlitev JD 2021,
- po prekinitvi zaradi COVID razmer nadaljevanje usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec (13. skupina) pod pogoji veljavnih omejitev v času epidemije,
- ponovna vzpostavitev rednih sestankov s prostovoljci.

Marec

- Oddaja prijavnice za vpis v razvid zunanjih izvajalcev aktivne politike zaposlovanja za program NPK usposabljanj za poklic socialni oskrbovalec pri ZRSZ,
- dne 24.3.2021 vpis v razvid zunanjih izvajalcev Aktivne politike zaposlovanja pri ZRSZ za program NPK strokovnega usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec,
- sodelovanje z društvom Petka za nasmeh – program pomoči starejšim – brezplačni paketi pedikure in frizerskih storitev na domu izbranih uporabnikov,
- vključitev novega udeleženca v program poklicne rehabilitacije na delovnem mestu v sodelovanju z Ozaro,
- program varovanja zdravja pri delu – ples na prostem za vse zaposlene (Jeruzalema),
- zbor delavcev.

April

- Prijava plana projektov v naslednjem programskem obdobju (Regijska razvojna agencija),
- pričetek tečaja krepitev medosebnih odnosov,
- izvajanje praktičnega usposabljanja za študente gerontologije (v sodelovanju z Alma Mater Europea),
- program zdravja pri delu – ples na prostem za vse zaposlene (Jeruzalema),
- ponovna vzpostavitev programa aktivnega odmora na delovnem mestu (1 x tedensko razgibavanje, vaje za preprečevanje kostno mišičnih obolenj, sproščanje).

Maj

- Vključitev CPND Maribor v Sekcijo za razvoj organiziranega prostovoljstva pri Socialni zbornici Slovenije;
- v sodelovanju s Socialno zbornico Slovenije izvedba izpita za pridobitev NPK socialni oskrbovalec za 13. skupino izobraževanja (2020/2021),
- izvajanje programa praktičnega usposabljanja dijaka Prometne šole Maribor (smer tehnik varovanja),
- izvajanje praktičnega usposabljanja za študente gerontologije (v sodelovanju z Alma Mater Europea),
- vključitev še enega novega udeleženca v program poklicne rehabilitacije na delovnem mestu v sodelovanju z Ozaro,
- nadgradnja aplikacije Oskrba.online z uporabo elektronskih urnikov,
- program zdravja pri delu – ples na prostem za vse zaposlene (Jeruzalema – zaključna faza),
- oddaja predloga za podelitev Znaka strokovne odličnosti na Socialno zbornico Slovenije (za dosežke zavoda v COVID razmerah).

Junij

- izvajanje praktičnega usposabljanja za študente gerontologije (v sodelovanju z Alma Mater Europea),
- team building day – snemanje predstavitvenega videospota zavoda – Jeruzalema,
- izvedba informativnih ur za kandidate ZRSZ za vključitev v program Strokovnega usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec,
- izvedba rednega spremljanja programov javnih del s strani ZRSZ.

Julij

- sodelovanje na Poletnem Art Kampu z delavnicami Terapevtskega tima, projekta UIOD in predstavitvijo našega zavoda.

Avgust

- priprava novega programa varnosti in zdravja pri delu za prijavo na nacionalno tekmovanje
- pričetek renovacije strešnih prostorov za namen projekta ProAkt - zdravje na dlani.

September

- Izvajanje praktičnega usposabljanja dijaka Prometne šole Maribor, smeri tehnik varovanja
- izdaja ProAkt - zdravje na dlani knjižice z uporabnimi vajami za krepitev telesa,

- Lastna produkcija video vsebin s praktičnim prikazom vaj - aktiven pristop k varnosti in zdravju pri delu (ProAkt),
- projekt ProAkt prijavi na *Nacionalno tekmovanje za priznanje "Dobra praksa na področju varnosti in zdravja pri delu 2020-2022"*, ki ga je razpisalo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti,
- teambuilding zaposlenih,
- sodelovanje CPND Maribor na F3ŽO (Festivalu za tretje življenjsko obdobje v Ljubljani),
- prijava in odobritev dodatnega programa javnih del za obočje MOM,
- S strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti smo **prejeli Priznanje za dosežke na posameznih področjih dela v obdobju 2020-2021.**

Oktober

- Zaključek že 15. skupine udeležencev Strokovnega usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec na domu,
- ideja - sestanek uredniškega odbora za letni časopis zavoda,
- zbor delavcev s kostanjevim piknikom za zaposlene,
- motivacijska delavnica za zaposlene,
- S strani Socialne zbornice Slovenije nam je bil podeljen **Znak strokovne odličnosti.**

November

- Predstavitve zavoda v oddaji Dobro jutro na RTV SLO,
- Sodelovanje s študentsko organizacijo Univerze v Mariboru- pomoč starejšim pri čiščenju snega.

December

- Prejem nagrade/priznanja za področje socialnega varstva za leto 2021,
- zagotavljanje klinične prakse študentki delovne terapije,
- oddaja ponudb za programe javnih del v letu 2022 (COVID-19 povabilo in redno javno povabilo),
- veseli december malo drugače – obdarovanje uporabnikov naših storitev,
- obdarovanje uporabnikov s slabšim socialnim statusom v sodelovanju s podjetjem Sanolabor,
- izdaja 1. številke časopisa Centra za pomoč na domu Maribor
- obisk Dedka Mraza za otroke naših zaposlenih.

Dejavnost zavoda in organiziranost

Center za pomoč na domu Maribor je javni socialnovarstveni zavod.

Zavod deluje na območju **Mestne občine Maribor** kot ustanoviteljice in na območju občin **Hoče -Slivnica, Rače - Fram** in **Starše**. Osnovna dejavnost zavoda je izvajanje javne storitve pomoč družini na domu v obliki neposredne socialne oskrbe na domu. Zavod kot dopolnitev storitvam pomoči na domu izvaja tudi zdravstvene storitve (v okviru projekta Terapevtskega tima) ter izobraževalni program za pridobitev znanj in veščin za poklic socialni oskrbovalec na domu.

Organi zavoda

V skladu z Odlokom o ustanovitvi ima zavod sledeče organe:

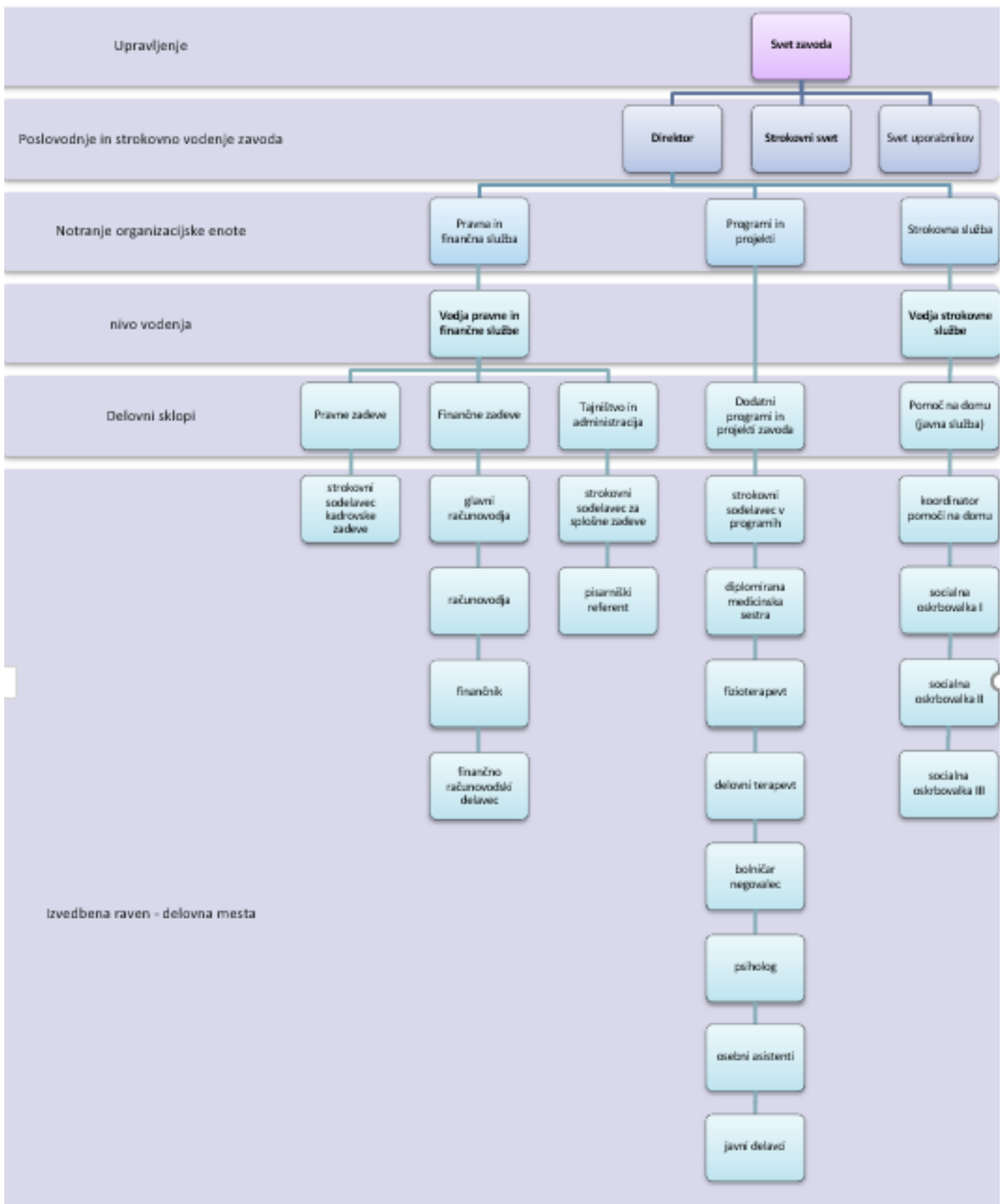


Direktor je poslovodni organ zavoda in hkrati tudi strokovni vodja.

Svet zavoda je organ upravljanja. Sestavlja ga 9 članov - 3 predstavniki delavcev, 3 predstavniki ustanovitelja in 3 predstavniki zainteresirane javnosti.

Strokovni svet zavoda je kolegijski strokovni organ. Sestavlja ga 5 članov - in sicer 2 predstavnika zaposlenih v zavodu in 3 zunanji strokovnjaki s področja delovanja zavoda.

Notranja organizacija je v Centru za pomoč na domu Maribor opredeljena z *Aktom o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest Centra za pomoč na domu Maribor*. Zavod ima dve notranji organizacijski enoti, in sicer Pravno in finančno službo ter Strokovno službo.



Delovanje organov in organizacija dela

Direktorica

V skladu s Statutom Centra za pomoč na domu Maribor je direktor zavoda poslovodni organ in strokovni vodja zavoda, ki organizira in vodi delo ter poslovanje zavoda, zavod predstavlja in zastopa, vodi strokovno delo zavoda ter opravlja druge z zakonom ali statutom določene naloge.

Svet zavoda

Svet Centra za pomoč na domu Maribor (v nadaljevanju Svet zavoda) je organ upravljanja z mandatno dobo 5 let. Pristojen za opravljanje nalog, ki so določene s Statutom Centra za pomoč na domu Maribor in Odlokom o ustanovitvi zavoda.

Svet zavoda je kot organ upravljanja odločal o vseh pomembnejših vprašanjih, vezanih na poslovanje zavoda in bil seznanjen s pomembnejšimi poslovnimi dogodki v letu 2021. Pomembnejša vprašanja, ki so bila v tem obdobju na dnevnem redu sej Sveta zavoda so sledeča:

- Obravnavana so bila redna upravljalško-poslovodska vprašanja zavoda (Letno poslovno in finančno poročilo za leto 2020, Plan dela s finančnim in kadrovskim načrtom za leto 2021, delovna uspešnost direktorice za leto 2020),
- vprašanja kadrovske narave,
- potrjena je bila ekonomska cena za leto 2021,
- okoliščine poslovanja zavoda v letu 2021 so izjemno poudarile potrebo po razvoju zavoda, organizacijskih in drugih spremembah zavoda - ker je bil Zakon o dolgotrajni oskrbi (v nadaljevanju ZDOsk) sprejet šele konec leta 2021, bo nujna sprememba ustanovitvenih aktov predmet prioritete v letu 2022,
- potrditev imenovanja nadomestno članice in predsednice Strokovnega sveta zavoda v času daljše odsotnosti aktualne članice in predsednice,
- skupaj s Strokovnim svetom je Svet zavoda (na osnovi izkazanih izjemnih rezultatov in vidnih dosežkov zavoda v letu 2020, ki so bili doseženi navkljub epidemiološkim razmeram glede COVID-19) podal predlog za kandidaturo Centra za pomoč na domu Maribor za podelitev znaka strokovne odličnosti Socialne zbornice Slovenije.

V letu 2021 je bilo izvedenih skupno 5 sej Sveta zavoda, od tega 3 redne seje in 2 korespondenčni (dopisni). Na sejah je Svet zavoda sprejel skupno 22 sklepov.

Strokovni svet

Strokovni svet zavoda je odgovoren za obravnavo vprašanj s področja strokovnega dela zavoda, podajo mnenj in predlogov, ki so podlaga za odločanje direktorja in sveta zavoda, oblikuje strokovne podlage za programe dela in razvoja zavoda, daje mnenja in predloge organizacije dela ter pogojev za razvoj dejavnosti in opravlja druge naloge v skladu z zakonom in statutom zavoda.

V letu 2021 se je Strokovni svet Centra za pomoč na domu Maribor sestal na eni redni seji, in sicer dne 7. 4. 2021 (seja je glede na epidemiološke ukrepe potekala preko spletne aplikacije MS Teams).

Na seji je Strokovni svet obravnaval strokovna vprašanja delovanja zavoda, predvsem pa je:

- predlagal Svetu zavoda imenovanje začasne nadomestne članice in predsednice Strokovnega sveta zavoda v času daljše odsotnosti aktualne članice in predsednice Strokovnega sveta,
- skupaj s Svetom zavoda (na osnovi izkazanih izjemnih rezultatov in vidnih dosežkov zavoda v letu 2020, ki so bili doseženi navkljub epidemiološkim razmeram glede COVID-19) podal predlog za kandidaturo Centra za pomoč na domu Maribor za podelitev znaka strokovne odličnosti Socialne zbornice Slovenije.
- na predlog direktorice sprejel sklep za podajo predloga, da se izhodiščni plačni razred za socialnega oskrbovalca II vsaj izenači z izhodiščnim plačnim razredom osebnega asistenta, to je 23. plačnim razredom,

Na sejah je Svet zavoda sprejel skupno 5 sklepov.

Kolegij direktorice

V letu 2021 je bilo izvedenih skupno 36 strokovnih kolegijev direktorice.

Na kolegijih obravnavamo tekoče aktualne zadeve in skupna vprašanja z namenom iskanja celovitih rešitev za dvig kakovosti izvajanja storitve in skrbi za zaposlene.

Zbor delavcev

V letu 2021 sta bila izvedena 2 zbora delavcev - v mesecu marcu in v mesecu oktobru. Glede na veljavne epidemiološke ukrepe smo oba zbora organizirali na prostem, kar pa smo hkrati izkoristili za promocijo zdravja na delovnem mestu.

Supervizija in delovni sestanki z intervizijo

Na podlagi supervizijskega dogovora smo izvajali *supervizijo* za naše zaposlene pod vodstvom izkušene supervizorke. V letu 2021 so bila realizirana 3 supervizijska srečanja, na katerih je sodelovalo skupno 9 zaposlenih, ostala srečanja sobila zaradi epidemioloških ukrepov nerealizirana. Je pa supervizorka vsem vključenim supervizantom in zaposlenim ponudila možnost individualnega svetovanja.

Delovni sestanki strokovne službe (t.j. koordinatorične pomoči na domu in socialnih oskrbovalcev sicer v običajnih razmerah praviloma potekajo enkrat tedensko in so namenjeni organizacijskim vsebinam in predaji izkušenj na terenu ter reševanju morebitne problematike pri uporabnikih.

V letu 2021 je izvedba le teh še vedno potekala v organizacijsko spremenjenih pogojih, ki so sledili epidemiološkim usmeritvam za preprečevanje širjenja bolezni COVID-19. Posledično so bili sestanki manj pogosti kot v običajnih delovnih pogojih. Skupno je bilo v letu 2021 izvedenih 20 delovnih sestankov.

Vsebinsko so bili v letu 2021 sestanki usmerjeni v posredovanje informacij glede COVID-19, podaji usmeritev za varno opravljanje dela in nujnosti sprotnega preverjanja morebitnih simptomov pri uporabnikih. Namenjeni so bili seznanjanju zaposlenih s spremembami v organizaciji dela z namenom hitre prilagoditve vsem protokolom in smernicam za opravljanje dela v času epidemije. Sestanki so bili namenjeni pregledu aktualnih situacij na terenu, organiziranju t.i. "rdeče cone" (cone opravljanja storitve pomoči na domu za uporabnike s potrjeno okužbo na COVID-19) ter posledično hitri prilagoditvi glede na dano situacijo in razmere pri uporabnikih. Glede na opazno večje stiske pri uporabnikih in povečan občutek osamljenosti, ki smo ga zaznali na terenu, smo v obravnave na sestankih aktivno vključevali vsebine razvoja veščin ustrezne komunikacije z uporabniki in pomena njihovega socialnega vključevanja.

V času izrednih razmer smo velik poudarek dajali tudi delovnim sestankom *na individualni ravni*. Izredne razmere so namreč narekovale ogromno prilagajanja in drugačno organizacijo dela, predvsem pa je bila izkazana potreba po poglobljenem individualnem sodelovanju koordinatorične s socialnimi oskrbovalci. Slednje so bile namreč ob zdravstvenih delavcih nujno potreben in nepogrešljiv člen skrbi za starejše na njihovih domovih, za kar pa so v negotovih in rizičnih razmerah potrebovale veliko več strokovne podpore in usmeritev kot v rednih delovnih pogojih. Pogosto so se namreč oskrbovalci znašli v psihološki stiski zaradi vseh okoliščin in situacij, zaradi česar je bil individualen pristop izjemnega pomena pomemben.

Velik poudarek pri organizaciji dela oskrbovalcev je bil usmerjen tudi na dnevno telefonsko komunikacijo in predajo informacij za delo preko aplikacije Oskrba.online pod rubriko Organizacija dela. V luči informatizacije prenosa informacij za delo na terenu smo dodatno okrepili sodelovanje pod rubriko Opažanja, ki so bila bistvena za hitro in učinkovito predajo

potrebnih informacij med zaposlenimi na terenu, saj so razmere pogosto narekovale zelo nejasne pogoje dela pri uporabnikih. V razmerah (potencialnih) okužb uporabnikov s COVID-19 sta bili učinkovita strokovna podpora in hitro prilagajanje posebne organizacije dela ključnega pomena.

V letu 2021 smo izvedli tudi eno *“Interno izobraževanje za novo zaposlene”* ter tako z metodo mentorskih shem na nove sodelavke in sodelavce prenesli dragocena znanja za učinkovito in kvalitetno delo z uporabniki. Vsebinsko je šlo predvsem za prenos praktičnih znanj dela z uporabniki, predajo dobrih praks na terenu, predstavitvi uspešne komunikacije z uporabniki in svojci ter krepitvi povezanosti in sodelovanja med zaposlenimi.

V sklopu *intervizijskih srečanj* smo v letu 2021 izvedli tri intervizije, ki so bile namenjene aktualnim vsebinam v okviru COVID-19 (pravilno ravnanje in postopki opravljanja pomoči v rdeči coni), pravilnemu rokovanju z delovnimi pripomočki, s katerimi se v okviru narave dela vse pogosteje srečujemo in vsebinam ustrezne komunikacije s svojci in uporabniki. Dve interviziji sta se izvajali pod vodstvom koordinatoric pomoči na domu, eno intervizijo sta izvajala delovna terapevtka in fizioterapevt.

Razširjen strokovni tim

V Centru za pomoč na domu Maribor deluje razširjen strokovni tim, katerega namen je multidisciplinarna in medinstitucionalna obravnava posameznih primerov. Z integriranim multidisciplinarnim pristopom rešujemo dileme, težave ali stiske in iščemo rešitve, ki so ciljno usmerjene k posamezniku. Multidisciplinarni pristop se je izkazal za posebej pomembnega v času epidemije in omejitvenih ukrepov za zajezitev COVID-19. Z rednim sodelovanjem in usmerjenostjo vseh služb v reševanje problematike občanov se je razširjen strokovni tim izkazal kot izjemen primer dobre prakse. Precejšnja mera sodelovanja med pristojnimi službami je namreč ključen element pri oskrbi občanov in multidisciplinarnem pristopu dela. Razširjen multidisciplinarni tim zasleduje cilje hitrega in ažurnega postopanja v problematiki občanov in strokoven pristop v reševanju konkretnih situacij.

Razširjen strokovni tim se je v letu 2021 sestel na 8 strokovnih multidisciplinarnih sestankih.

Strokovnega tima se poleg strokovne službe pomoči na domu udeležujejo tudi: strokovne delavke CSD Maribor, Hospic, socialni služba UKC, socialni služba UKC psihiatrija, patronažna služba, Kralji ulice, DU Tabor – program starejši za starejše, DU Hoče Slivnica – program starejši za starejše, proti koncu leta 2021 se je sodelovanju pridružila tudi varuhinja bolnikovih pravic in direktorica zavoda Alojja.

Humanitarna komisija

V času COVID-19 je bila v letu 2020 s strani Mestne občine Maribor v sodelovanju z drugimi strokovnimi službami vzpostavljena humanitarna komisija, namenjena reševanju stisk ljudi v času izrednih razmer, ki uspešno nadaljuje z delom še danes. Gre za koordinacijo humanitarne pomoči in strokovno pomoč pri reševanju problematike občanov MOM, ki so se zaradi razglašene epidemije znašli v dodatni stiski. Naloga humanitarne komisije je bila v prvi vrsti zagotavljati sodelovanje med različnimi strokovnimi službami in usklajevanje pomoči ter določanje kriterijev za zagotovitev pomoči. Sodelovali smo s predstavniki MOM, CSD, Karitas, Rdeči križ.

V letu 2021 se je humanitarna komisija sestala na skupno 22 sestankih, ki so bili organizirani z uporabo videokonference.

Sestanki so potekali enkrat tedensko oziroma glede na zaznane potrebe na terenu in aktualno problematiko zaznanih socialnih stisk občanov MOM, glede na stopnjo nujnosti pa se je socialne stiske reševalo preko elektronske pošte in s telefonskimi klici. Člani humanitarne komisije zavzemamo multidisciplinarni pristop in ohranjamo redne stike, ki prispevajo k uspešnejši integraciji uporabnikov v družbeno okolje.

V letu 2021 smo s pomočjo humanitarne komisije in povezovanja različnih strokovnih služb reševali predvsem problematike starejših, ki so bili pozitivni na COVID-19, oziroma so iskali rešitve glede na prisotne težke materialne in druge pogoje bivanja. Z rednimi stiki in povezanostjo smo bili člani humanitarne komisije zelo uspešni pri obravnavah.

V nadaljevanju izpostavljamo zgolj nekaj interventnih primerov v katerih je Center za pomoč na domu Maribor odigral vodilno vlogo, četudi se je problematika reševala v okviru humanitarne komisije:

1. S strani Civilne Zaščite smo prejeli prošnjo za interventni obisk starejši občanki brez svojcev s slabšim psihofizičnim zdravstvenim stanjem in potrebo po izvajanju pomoči na domu. S strani našega zavoda smo realizirali takojšnjo vključitev v storitev pomoči na domu in seznanitev pristojnega CSD za celostno obravnavo gospe.
2. Prejeli smo poziv za vključitev pri starejšemu občanu MOM z neurejenimi bivanjskimi razmerami, brez zakonskih zavezancev in s starejšim psom. Gospod je bil po odpustu iz bolnišnice v poslabšanem zdravstvenem stanju, zato smo navkljub okužbi s COVID-19 vzpostavili takojšnjo pomoč, vključili druge pristojne službe in v sodelovanju z društvom Kralji ulice občanu pridobili osnovna sredstva za dostojno življenje. Hkrati smo vzpostavili kontakt s sosedi, ki so prevzeli skrb za gospodovega starejšega psa.
3. Zagotovili smo pomoč starejšemu občanu, prav tako brez vključenih sorodnikov, z neurejenimi pogoji v povezavi s prekomernim pitjem alkohola. Vzpostavili smo povezavo s pristojnim CSD glede urejanja domske oskrbe, ki pa je bila zaradi COVID

razmer in zavračanje odhoda v dom za starejše s strani uporabnika odloženo za določen čas. S pomočjo humanitarne komisije smo občanu omogočili dostavo toplih obrokov. Zaradi nezmožnosti samostojnega negovanja smo pri upravičencu nudili pomoč pri osnovni negi.

4. V času izrednih razmer smo prejeli prošnjo za pomoč angleško govoreči občanki MOM, ki jo je k nam napotila strokovna delavka CSD.
5. S strani svojcev so se na CZ in CSD obrnili za nujno pomoč in nego osebe s slabšim zdravstvenim stanjem, ki je bila odpuščena iz bolnišnice in pozitivna na COVID-19. Svojci zanjo niso zmogli poskrbeti, saj so bili vsi pozitivni na COVID-19. Opravili smo interventno vključitev strokovne službe v rdeči coni in zagotovili takojšnjo pomoč pri temeljnih dnevni opravilih.
6. Reševali smo situacijo našega dolgoletnega uporabnika, pri katerem je prišlo do izrazitejšega poslabšanja zdravstvenega stanja. V bolnišnični oskrbi je gospod dobil stomo. Ker mu v okviru storitev pomoči na domu nujne oskrbe glede na zakonodoločeno pristojnost nismo mogli zagotoviti, smo uporabniku zagotovili vključitev v storitve projekta UIOD.
7. S strani strokovne delavke UKC smo prejeli poziv za vključitev pri občanu, odvisniku od benzodiazepinov ter zaznano težavo s prekomernim pitjem alkohola. Opravili smo takojšen obisk na terenu, ki pa ni bil neuspešen, saj gospod ni želel odpreti vrat. Po večkratnem telefonskem stiku s svojci smo uspešno izvedli vključitev in prvi obisk na terenu. Ob izvedenem postopku preverjanja pogojev za vključitev v storitev pomoči na domu smo ugotovili neurejenost bivanjskih pogojev (stanovanje polno praznih škatel medikamentov, cigaret, lastnih iztrebkov v sobi, v kateri je gospod ležal, neprimerno ležišče,...). Svojce smo pozvali za ureditev bolniške postelje in čiščenje stanovanja. Glede na stanje z odvisnostjo in razmerami smo primer predali tudi drugim pristojnim službam.
8. Na podlagi obvestila zaposlene socialne oskrbovalke glede neurejenih bivanjskih razmer in zaznano neustrezno skrbjo za domače živali smo opravili intervencijski obisk pri obstoječih uporabnikih storitve pomoči na domu. Primer smo izpostavili tudi na humanitarni komisiji in o dogodku obvestili veterinarsko inšpekcijo, s katero smo opravili skupni ogled na terenu.
9. S strani strokovne delavke CSD so bili pozvani za skupni teren v primeru starejše občanke, brez svojcev, z rapidnim poslabšanjem zdravstvenega stanja in napredujočo demenco. Oseba je kljub večkratnim obiskom našega zavoda in skupnih terenov z CSD pomoč zavrnila.
10. Postopali smo v primeru poziva s strani policije in CZ v primeru starejše občanke, živeče v stanovanjskem bloku, ki naj bi, glede na prijavo sosedov v stanovanju imela kokoši in kurila na drva. Primer smo predali na pristojni CSD.

11. Socialna služba UKC nas je pozvala o vključitve nemško govoreče občanke z zmanjšanimi psihofizičnimi sposobnostmi. Opravili smo obisk na domu, upravičenka je pomoč zavrnila.
12. Vključeni smo bili pri uporabniku brez urejenih osnovnih življenjskih razmer in pogojev ter stanja, kjer je uporabnik odvajal po celotnem stanovanju. Glede na pogoje opravljanja dela storitve pomoči na domu smo primer predali na CSD.
13. V sodelovanju z društvom Kralji ulice in zaposlenim javnim delavcem v okviru programa "Pomoč pri omilitvi posledic epidemije COVID-19" smo urgentno pomagali uporabniku do osnovnih sredstev (pralni stroj, hladilnik, itd.) in na ta način občanu pomagali do primernejših pogojev za življenje.

Spremenjena organizacija dela in poslovanja zavoda v letu 2021 zaradi epidemije COVID-19

Pretežni del leta je bil zaznamovan v luči epidemije nalezljive bolezni COVID-19. Razglasitev epidemije je trajala v obdobju drugega in tretjega vala, in sicer od 1.1.2021 do vključno 15.6.2021. V drugi polovici leta pa ob vstopu v četrti val epidemije le ta ni bila uradno razglašena, temveč so bili poostreni zgolj epidemiološki omejitveni ukrepi.

V nepričakovanih situacijah in razmerah je bilo potrebno hitro prilagajanje razmeram in hitro iskanje rešitev, pri tem pa smo se trudili ohraniti veliko mero strpnosti in razuma ter hkrati nuditi podporo in svetovanje zaposlenim na terenu. V teh okoliščinah je posebej izstopala pomembnost timskega dela in akcijsko usmerjeno reševanje problematike.

V luči zagotavljanja varnega in zdravega delovnega okolja ter v luči preventivnega ravnanja in odvratanja posledic epidemije smo bili izjemno aktivni in kljub omejitvam našli inovativne načine, da smo zagotavljali neprekinjeno poslovanje in pomoč uporabnikom na njihovem domu. Naše aktivnosti v obdobju pred in med razglašeno epidemijo so bile predvsem:

- Delovanje v skladu z *Načrtom neprekinjenega poslovanja za primer izrednih razmer*, s katerim smo opredelili ukrepe za zagotavljanje nemotenega poslovanja zavoda z namenom kontinuiranega izvajanja storitev za uporabnike in najnujnih podpornih storitev.
- Delo v skladu z *internimi navodili za zdravo opravljanje dela, varnost in zdravje zaposlenih in uporabnikov pri opravljanju storitev*. Navodila smo ažurno usklajevali z navodili in priporočili NIJZ, navodili izbranega izvajalca medicine dela in pooblaščenec osebe za varnost in zdravje pri delu. Z navodili smo aktualno seznanjali zaposlene.
- Izvajanje *razbremenilnih in individualnih intervizijskih pogovorov za naše zaposlene* socialne oskrbovalce.
- Delovanje *skupine odgovornih za varovanje zdravja in varno delovno okolje*, ki je skrbela za pripravo varnostnih in organizacijskih internih navodil, sodelovanje z izvajalcem medicine dela, dobavo in delitev zaščitne in varnostne opreme, integriran socialno zdravstveni vidik organizacije varovanja zdravja na delovnem mestu.

Začasna organizacija dela v času epidemije COVID-19

S ciljem največje zaščite zaposlenih z vidika varnosti in zdravja pri delu smo našo organizacijo dela sprotno prilagajali aktualnim razmeram:

- V izogib okužbam na delovnem mestu in posledično bolniškim odsotnostim se je zaposlenim, za katere ni bilo nujno, da so stalno prisotni v poslovnih prostorih zavoda in je bilo zanje ocenjeno, da lahko neprekinjeno izvajajo delovne naloge tudi na drugi lokaciji, *začasno odredilo delo na lokaciji prebivališča*;
- na lokaciji poslovnega sedeža zavoda smo vzpostavili varnostne ukrepe in izdali interna navodila za varno opravljanje dela;
- kolikor se je izkazala potreba, se je zaposlenim *odredilo tudi drugo delo izven njihovih rednih delovnih nalog*;
- *sestanki in pogovori med zaposlenimi so v največji možni meri potekali brezkontaktno* oziroma osebno, z uporabo ustreznih zaščitnih sredstev in skladno z navodili in usmeritvami NIJZ,
- uspešno smo omejevali širjenje okužb s COVID-19 tako med zaposlenimi kot tudi med uporabniki;
- v luči ukrepov na ravni države, smo za preprečevanje širjenja okužb s COVID-19 *za zaposlene*, ki za potrebe opravljanja dela niso izpolnjevali pogoja PCT, v sodelovanju z Zdravstvenim domom dr. Adolfa Drolca Maribor, organizirali *redno tedensko testiranje s hitrimi antigenski testi*, glede na spremembo zakonodaje pa smo od novembra dalje zagotavljali *samotestiranje zaposlenih* v intervalu 48 ur,
- za zaposlene smo v več terminih organizirali *cepljenje proti COVID-19* – statistika precepljenosti/prebolevnosti na dan 31.12.2021 je sledeča:
med zaposlenimi beležimo 3 % precepljenost in 12 % prebolevnost z aktivno zaščito,
- organiziranje rdeče cone (oskrbovanje COVID-19 pozitivnih uporabnikov) in interventni primeri skrbi za uporabnike,
- interventne vključitve upravičencev pozitivnih na COVID-19, ki so bili brez svojcev in niso bili zmožni poskrbeti zase,
- kot posledico COVID-19 ukrepov beležimo v letu 2021 skupno 46 odpovedi storitve s strani uporabnikov, kar skupno predstavlja 1.316 ur odpovedi zaradi COVID-19 razlogov,
- nujni primeri reševanja stisk občanov v sodelovanju z drugimi socialnimi službami,
- nudenje usposabljanj svojcem glede laične nege na domu.

“Korona” statistika

Tabela: “Korona” statistika

Odpovedi storitev s strani uporabnikov zaradi epidemioloških razmer	
Število uporabnikov, ki je odpovedalo storitve pomoči na domu zaradi strahu pred okužbo	46 uporabnikov
Skupno število odpovedanih ur pomoči zaradi COVID-19	1.316 ur
Delo v conih s COVID-19 pozitivnimi uporabniki	
Število uporabnikov, pri katerih smo z izvajanjem storitev nadaljevali navkljub potrjeni okužbi s COVID-19	38
V conih s potrjeno COVID-19 okužbo uporabnika smo skupno opravili	213,94 ur efektivnega dela
COVID-19 okužbe zaposlenih	
Število potrjenih okužb s COVID-19 med zaposlenimi	33 <i>(od tega 22 socialnih oskrbovalcev; 6 zaposlenih iz programa javnih del; 3 zaposleni na projektu UIOD; 2 zaposlena v upravi)</i>

Glavne problematike dela na terenu v času epidemije:

- Organiziranje rdeče cone (oskrbovanje COVID-19 pozitivnih uporabnikov) in interventni primeri uporabnikov,
- interventne vključitve novih uporabnikov, ki so bili COVID pozitivni,
- prikrivanje uporabnikov ali njihovih svojcev, da so uporabniki ali njihovi svojci COVID-19 pozitivni – le ob ustrezni informiranosti so lahko naši delavci ustrezno bolj zaščiteni (zaščitna oprema za rdečo cono).
- svojci večkrat niso odreagirali na zdravstvena stanja in opazne simptome morebitne okužbe,
- ažurno reorganiziranje dela in sprotno usklajevanje sprememb zaradi negotovosti odsotnih zaposlenih na terenu in njihove vrnitve na delovno mesto,
- iz bolnišnične oskrbe smo pogosto dobili uporabnike v zelo slabem zdravstvenem stanju in nepokretne, zato je bila nujna organizacija dela v paru in pripravljen akcijski načrt za vpeljavo novih pristopov in načinov dela,
- pritiski in neprimerna komunikacija s strani svojcev, nestrpnost uporabnikov in težje prilagajanje uporabnikov na nenehne spremembe, ki so posledica nepredvidljivih situacij, hkrati pa zagotoviti strokovno in kakovostno oskrbo,

- pričakovanja po takojšnjih vključitev in takojšnjega ponovnega obiska pri obstoječih uporabnikih po tem, ko so bili odpuščeni iz bolnišnice,
- zagotovitev ustreznih delovnih pripomočkov za nego.

Izvajali smo dodatno svetovanje v času izrednih razmer in preverjanje stanja uporabnikov, ki začasno niso imeli pomoči:

- posredovanje številke za splošne informacije o COVID-19,
- podajanje informacij glede trenutnega stanja o COVID-19,
- podpora in svetovanje socialnim oskrbovalcem izven delovnega časa, glede ukrepov v primeru simptomov pri uporabnikih,
- dodatno svetovanje svojcem,
- ozaveščanje o psihološki podpori ob epidemiji COVID-19 preko spletne strani,
- informiranje o telefonski številki za pomoč občanom MOM,
- priprava video vsebin za pomoč svojcem pri nudenju laične nege svojim domačim.

Nove vključitve uporabnikov v storitev pomoči na domu smo v času izrednih razmer opravljali v polnem obsegu in v zasledovanju cilja po čim krajši čakalni vrste glede na dane zmožnosti in zmogljivosti. V primeru COVID pozitivnih uporabnikov v program so potekale prve vključitve upravičencev s skrajšanim časom obiska, skladno z veljavnimi navodili resornega ministrstva in vsemi priporočili v danem trenutku.

Cilji in razvojne usmeritve z analizo realizacije

Dolgoročni cilji zavoda

V Centru za pomoč na domu Maribor v prvi vrsti zagotavljamo izvajanje javne službe za potrebe občank in občanov Mestne občine Maribor, Občine Hoče Slivnica, Občine Rače Fram in Občine Starše, prav tako pa zanje izvajamo dopolnilne programe in projekte s ciljem zagotavljati uporabnikom celovito oskrbo v objemu njihovega doma. Pri svojem delu stremimo k odzivnosti na demografske razmere in spremembe strukture prebivalstva v našem okolju. S spremljanjem smernic nacionalne in regionalne strategije socialnega varstva (povzeti v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (nova resolucija za obdobje 2021 - 2030 je še vedno v pripravi - zadnji predlog je objavljen na spletni strani: <https://e-uprava.gov.si/drzava-in-druzba/e-demokracija/predlogi-predpisov/predlog-predpisa.html?id=13038>) in Regijskega izvedbenega načrta na področju socialnega varstva 2014-2016 za podravsko statistično regijo (nov načrt za aktualno obdobje še ni sprejet, upoštevajoč dejstvo, da je iz prejšnjega načrta ostalo odprto še kar nekaj aktivnosti, smo usmerjeni v njihovo postopno realizacijo, ki pa je odvisna tudi od sodelovanja in interesa Mestne občine Maribor), prispevamo k sodobnemu pristopu izvajanja storitev ter sledimo aktualnim družbenim poudarkom in potrebam, ki v današnjem času vse večji pomen dajejo prav pomoči starejšim v njihovem domačem okolju.

Temeljni dolgoročni cilj zavoda so:

- Zagotavljanje kakovostne, kontinuirane in zanesljive oskrbe in pomoči starejšim prebivalcem Maribora in primestnih občin, ter zagotavljanje pogojev za bivanje v njihovem domačem okolju.
- Aktivno vključevanje v proces oblikovanja in izvajanja integrirane dolgotrajne oskrbe na osnovi enakopravnosti v odnosu do ostalih nosilcev v sistemu oskrbe.
- Razvoj prostovoljstva.
- Sodelovanje z izobraževalnimi institucijami.
- Razvoj dodatnih storitev in programov s ciljem preoblikovanja v regijski center - pogodbeno izvajanje storitev in programov tudi za druge občine.
- Postopno doseganje ciljev ReNPSV 2013-2020.
- Aktivna priprava podlag in sprememb v organizaciji in delovanju zavoda na poti postopnega preoblikovanja v zavod za izvajanje dolgotrajne oskrbe na domu (usmeritev k ciljem Zakona o dolgotrajni oskrbi pomeni širitev naših primarnih storitev glede na pravice, ki jih določa omenjeni zakon).

Kot glavna izhodišča za zastavljene razvojne usmeritve vidimo predvsem:

- Dejstvo porasta števila starejših nad 65 let (podatki Statističnega urada RS),
- predvideno spremembo sistema dolgotrajne oskrbe v smeri multidisciplinarnega pristopa do uporabnika, z vključevanjem širšega nabora storitev in s tem celovitejše pomoči in podpore uporabnikom,
- spremembo uporabnikov po strukturi, zdravstvenem stanju, njihovih zahtevah in potrebah, ki bodo praviloma v prihajajočih letih vse bolj opazne, predvsem pa bistveno večje, saj v starostno obdobje nad 65 let prihaja tako imenovana "BUM generacija", katerih usmeritev je aktivno preživljanje starostnega obdobja in čim daljše bivanje v svojem domačem okolju,
- razvoj organiziranega prostovoljstva in medgeneracijskega sodelovanja,
- projekti – evropski in domači (sodelovanje z ustanoviteljico, lokalnim okoljem, fakultetami, čezmejno sodelovanje; CPND Maribor je projektni partner evropskega projekta CrossCare, in konzorcijski partner projekta UIOD – Usmerjena integrirana oskrba doma),
- razvoj in vključevanje v programe (Starejši za starejše, Dnevni centri aktivnosti, Spominčica, ipd.),
- učna baza študentom (praksa),
- izobraževanje za poklic NPK socialni oskrbovalec (nadaljevanje izvajanja usposabljanj za NPK socialni oskrbovalec, večja promocija tega poklica),
- zadovoljstvo uporabnikov in zaposlenih (merjenje zadovoljstva, osebni pristop),
- stalno strokovno in praktično usposabljanje zaposlenih (skrb za zaposlene in prostovoljce),
- transparentno poslovanje (informatizacija delovnih procesov),
- razvoj dela na področju dela z osebami z demenco (programi in delavnice za osebe z demenco in za njihove svojce, Demenci prijazna točka),
- informiranje (mediji, FB in spletna stran CPND, interno glasilo),
- vključenost v lokalno okolje (sodelovanje z ustanoviteljico in sosednjimi vključenimi občinami, sodelovanje z mestnimi četrtmi in krajevnimi skupnostmi MOM, sodelovanje s CSD in področnimi organizacijami),
- postopna vzpostavitev standardov kakovosti,
- aktivna vključenost v strokovnih krogih (sodelovanje na strokovnih srečanjih pristojnih ministrstev, sodelovanje s Socialno zbornico, vključevanje v razprave o stanju in razvoju matične dejavnosti ter potrebnih oz. predvidenih usmeritvah),
- promocija zdravja in dobrega počutja na delovnem mestu,
- postopna vpeljava storitev socialnega servisa (npr. pedikura in frizerstvo na domu, spremstvo, mala hipna opravila in popravila,...).

Zavedamo se, da je realizacija zastavljenih dolgoročnih in kratkoročnih ciljev v veliki meri odvisna od ustanovitelja oziroma financerja naše dejavnosti in od pridobivanja dodatnih sredstev za izvajanje naše dejavnosti. Občine so ob upoštevanju zakonskih določil dolžne zagotavljati mrežo javne službe pomoči 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).

Ker pa se zavedamo javnega interesa, je naše delovanje vse bolj usmerjeno tudi dolgotrajno oskrbo in z njo povezan interdisciplinarni pristop do uporabnika. Tako smo že v letu 2021 pristopili k aktivnemu načrtovanju novih ciljev in usmeritev za izvajanje dolgotrajne oskrbe na domu, ki vključujejo poudarek tudi na pridobivanju dodatnih sredstev za izvajanje naše dejavnosti, da bomo lahko aktualno sledili spremembi potreb uporabnikov in jim zagotavljali dodatne oziroma dopolnilne storitve.

Kratkoročni (letni) cilji zavoda

Letni cilji zavoda za leto 2021 so bili zastavljeni s Programom dela ter finančnim in kadrovskim načrtom za leto 2021, ki je bil potrjen na seji Sveta zavoda v mesecu aprilu 2021 z manjšim rebalansom v mesecu decembru 2021.

V letu 2021 smo kljub nadaljevanim omejitvenim ukrepom in dolgotrajnemu valu epidemije COVID-19 (ki je trajal skoraj celotno prvo polovico leta) uspeli v zadovoljivi meri realizirati zastavljene kratkoročne plane dela oziroma jih po določenih ciljnih celih preseči, vse z vizijo zagotavljanja spodbujajočega, varnega in strokovnega delovnega okolja kot osnove za kvalitetno, strokovno in odzivno izvajanje storitev za uporabnike.

Realizirali smo naslednje kratkoročne cilje zastavljene s programom dela za leto 2021:

- Razvijali in izvajali smo storitve javne službe pomoči na domu in dopolnilne programe, za katere je zavod ustanovljen, in s tem našim uporabnikom zagotavljali pogoje za kakovostno življenje v njihovem domačem okolju - naše delo je bilo usmerjeno v zagotavljanje kakovosti storitev in njihovo dostopnost z minimalnimi čakalnimi vrstami za vključitev, oziroma celo zagotavljanje nujnih vključitev v najkrajšem možnem času;
- razvijali in širili smo mrežo pomoči za starejše in invalide, ki ne zmorejo sami ali ob pomoči družine skrbeti za svojo vsakodnevno oskrbo in nego, kar se kaže v porastu števila uporabnikov in v porastu opravljenih učinkovitih ur pomoči na domu,
- ustvarjali smo pogoje, da bi starejši, bolni in invalidi imeli čim dalj časa možnost živeti doma, ostati aktivni in integrirani v svojem domačem okolju,
- dosegali smo zagotavljanje večje kakovosti življenja starejših in invalidov v bivalnem okolju, čemur je bistveno prispeval tudi naš projekt Terapevtski tim, s katerim zagotavljamo integrirano oskrbo uporabnikov na njihovem domu,

- prilagajali smo delovni čas vedno večjim potrebam uporabnikov v manj ugodnem delovnem času,
- zagotavljali smo kontinuirano analitično spremljanje potreb po storitvi,
- v luči zagotavljanja učinkovite organizacije dela smo informatizirali del poslovnih procesov strokovne službe z uvedbo elektronskih urnikov in e-organizacije dela - tako so zaposleni celoviteje, bolj strukturirano in aktualno obveščeni o novostih in pomembnih podatkih/informacijah za opravljanje svojega dela; hkrati pa o koordinatorice razbremenjene obširnega administrativnega urejanja informacij za predajo zaposlenim v pisni obliki ali preko SMS sporočil,
- vzpostavljali smo odnos sodelovanja in podpore z uporabniki in njihovo socialno mrežo,
- s pogodbenim pooblaščenecem za varstvo osebnih podatkov (data protection officer – DPO) smo opravili obširnejšo delno revizijo področja varovanja osebnih podatkov na ravni zavoda, hkrati pa izvedli obvezno letno usposabljanje zaposlenih na to temo,
- realizirali smo vpis našega zavoda v razvid izvajalcev aktivne politike zaposlovanja, ki ga vodi ZRSZ, in sicer za program Strokovnega usposabljanja za poklic socialni/a oskrbovalec/ka na domu - po vpisu smo tudi že realizirali 1 skupno izvedbo navedenega programa, ki ga je uspešno zaključilo 19 brezposelnih kandidatov,
- stremeli smo k doseganju ciljev ReNPSV2013-2020, pri čemer pa je bil cilj iz objektivnih razlogov realiziran zgolj delno – razlog je v izjemnem porastu števila prebivalcev starejših od 65 let in povečanju potreb po storitvah pomoči na domu in na drugi strani v omejenosti zaposlovanja kadra socialnih oskrbovalcev. Zaradi odgovornosti do doseganja ciljev resolucije in predvsem zaradi zavedanja vedno večjih potreb uporabnikov smo zagotovili dodatne zaposlitve kadra za neposredno oskrbo uporabnikov na domu,
- izvajali smo aktivnosti, usmerjene v preprečevanje in omejevanje širjenja nalezljive bolezni COVID-19 in nudili razmeram prilagojene storitve za uporabnike, ogromno pozornosti in aktivnosti smo usmerili v zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu - zadovoljni zaposleni so namreč ključ do uspešnih zgodb. V drugi polovici leta smo realizirali zagon projekta ProAkt v obširnejši obliki - med aktivnosti smo dodali ProAkt sobo z možnostjo individualnih terapevtskih obravnav zaposlenih in izposojajo vadbene pripomočke; v luči zagotavljanja še večje povezanosti delovnega tima smo realizirali tudi teambuilding ekskurzijo.

Pojasnila na področjih, kjer so bili zastavljeni cilji realizirani zgolj delno in predlogi za doseganje zastavljenih ciljev

Našim uporabnikom smo kljub epidemiološki sliki COVID-19 v letu 2021 zagotovili kvalitetno oskrbo na domu in realizirali pretežni del zastavljenih ciljev.

So pa vladne omejitve v posledici slabih epidemioloških razmer na ravni države zastavile marsikatero omejitev delovanja in smo zaradi spoštovanja le teh, navodil NIJZ in navodil ministrstva naše cilje bili v marsičem tudi primorani opustiti oziroma dati prednost drugim, pomembnejšim nalogam. **Iz objektivnih razlogov smo tako zgolj delno realizirali sledeče cilje, oziroma so prestavljeni na čas, ko bodo epidemiološke razmere ugodnejše:**

- *Vzpostavitev socialnega servisa* – s strani Mestne občine Maribor še nismo pridobili soglasja za izvajanje socialnega servisa, smo pa bili tudi v letu 2021 smo bili v aktivnih pogovorih z ustanoviteljico s ciljem, da bi se storitve socialnega servisa pričele izvajati v kratkem, glede na to, da uporabniki po le-teh aktivno povprašujejo;
- Zgolj delno je realiziran zastavljen *cilj ReNPSV2013-2020 vključevanja prebivalstva starejšega od 65 let v storitve pomoči na domu*. Razlog zgolj delne realizacije zastavljenega cilja je objektivne narave in izvira izven našega zavoda. Kljub dodatnim zaposlitvam le to še ni bilo dovolj za doseganje ciljev, ki jih vzpostavlja prej omenjeni dokument. Je pa v letu 2021 k nedoseganju cilja ogromno pripomogla tudi COVID-19 situacija z omejitvami javnega in poslovnega delovanja.

Kot objektivni razlog delne realizacije zastavljenega cilja vključitve 3,5 % starejših v našo storitev pa je nedvomno tudi dejstvo, da v starostno obdobje nad 65 let vstopa tako imenovana "BUM generacija", ki nakazuje bistven dvig starostnikov v prihajajočih letih. Sicer s preišljenimi rešitvami (predvsem krajšimi vključitvami in vključitvami za določen čas, zagotavljanju vsaj minimalne nujno potrebne pomoči v minimalnih časovnih obsegih, s krajšanjem obiskov,...) želimo kar se da aktualno pokrivati potrebe na terenu. Z inovativnimi projekti, financiranimi iz drugih virov, poskušamo to vrzel zapolniti, pri tem pa prejemamo pohvale in zadovoljstva uporabnikov z zagotovljenimi dodatnimi storitvami. Pri večini teh aktivnosti je kot sofinancer pomemben partner Mestna občina Maribor.

Po podatkih Statističnega urada RS je imela v letu 2021 Mestna občina Maribor evidentiranih 26.255 starejših nad 65 let, kar predstavlja skupno dobrih 23 % prebivalstva mestne občine. Upoštevajoč zastavljen *cilj Resolucije* o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013 -2020 (v nadaljevanju ReNPSV13-20), *naj bi se storitev socialne oskrbe na domu ciljno zagotavljala vsaj 3,5 % prebivalstva občine, starejšega od 65 let*, kar pomeni za leto 2021 zagotavljanje pomoči na domu skupno vsaj 919 uporabnikom.

Zastavljenega cilja iz že omenjenih objektivnih razlogov v celoti samo z uporabniki javne službe pomoči na domu ne dosegamo, se pa *z resolucijo zastavljenemu cilju zelo približamo, v kolikor analiziramo statistiko vključenosti uporabnikov MOM v vse storitve zavoda, torej v pomoč na domu in spremljajoče programe in projekte – v vseh storitvah zavoda smo tako za Mestno občino Maribor vključevali skupno 923 uporabnikov, kar predstavlja vključenost 3,52 % prebivalstva MOM starejšega od 65 let in torej 100,44 % realizacijo ciljev resolucije.* Glede na to, da nam je doseganje takšnega odstotka vključenosti uspelo kljub COVID-19 situaciji, štejemo kot izjemen uspeh in izjemno skrb za starejše občane Mestne občine Maribor.

Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede vključenosti v storitve pomoči na domu po občinah

Iz tabel v nadaljevanju izhajajo podatki števila prebivalcev določene občine, starejših od 65 let po evidentiranih podatkih Statističnega urada RS. S prikazom analiziramo ciljno število prebivalcev, kot je določeno z ReNPSV13-20 v primerjavi z dejansko vključenimi osebami v storitev pomoči na domu v določeni občini in izkazano realizacijo vključenosti v primerjavi s ciljem ReNPSV13-20. Po podatkih Statističnega urada RS število prebivalstva, starejšega od 65 let iz leta v leto narašča. Upoštevajoč demografske spremembe se bo v prihodnjih letih delež tega prebivalstva bistveno povečal, saj se upokojuje tako imenovana "BUM generacija". Zato je danes čas za korak naprej in razvijanje inovativnih rešitev na tem področju in pridobivanje dodatnih projektov in programov kot dopolnitev naši osnovni dejavnosti. Le s celovitim pristopom lahko zasledujemo kakovostno oskrbo in pokrivalo bistveno širše potrebe naših uporabnikov.

Tabela: Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede na vključenost v storitve pomoči na domu za Mestno občino Maribor za obdobje 2014-2021

Mestna občina Maribor						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	23.135	809	544	46,5	2,35 %	67,24 %

2015	23.639	827	541	46,5	2,28 %	65,42 %
2016	24.120	844	546	46,5	2,26 %	64,69 %
2017	24.574	860	517	46,5	2,10 %	60,12 %
2018	25.103	878	582	52,5	2,32 %	66,28 %
2019	25.647	898	581	52,5	2,27 %	64,70 %
			<i>Št. uporabnikov skupaj v pomoči na domu in dopolnilnih programih</i>	<i>52,5 oskrbovalcev + 1 javna delavka + 3 izvajalci storitev CrossCare =</i>	<i>% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu skupaj s spremljevalnimi programi</i>	
2019	25.647	898	818	56,5 zaposlenih	3,19 %	91,10 %
2020	26.067	912	678	55,5	2,60 %	74,31 %
			<i>Št. uporabnikov skupaj v pomoči na domu in dopolnilnih programih</i>	<i>55,5 oskrbovalcev + 3 javne delavke + 3 izvajalci storitev CrossCare / Terapevtski tim =</i>	<i>% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu skupaj s spremljevalnimi programi</i>	
2020	26.067	912	867	61,5 zaposlenih	3,33 %	95,03 %
2021	26.255	919	684	55,75	2,61 %	74,43 %
			<i>Št. uporabnikov skupaj v pomoči na domu in dopolnilnih programih</i>	<i>55,75 oskrbovalcev + 2 javni delavki (družabništvo) + 2 izvajalci storitev Terapevtski tim =</i>	<i>% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu skupaj s spremljevalnimi programi</i>	
2021	26.255	919	923	59,75 zaposlenih	3,52 %	100,44 %

Z obstoječim kadrom za izvajanje storitev pomoči na domu, za katerega je ustanoviteljica zagotavljala finančna sredstva, smo v letu 2021 v *Mestni občini Maribor*, glede na objektivne možnosti razpoložljivega kadra, navkljub omejitvam zaradi epidemije COVID-19, zastavljen cilj vključenosti realizirali v višjem obsegu kot lansko leto, in sicer v 74,43 %, kar je nekoliko višji odstotek doseganja realizacije po ReNPSV13-20 kot leta 2020.

V kolikor bi upoštevali poleg storitev pomoči na domu tudi vključenost v spremljevalne in dopolnilne programe zavoda (2 programa javnih del družabništva in projekt Terapevtski tim), pa smo zastavljen cilj resolucije realizirali in ga celo za 0,44% preseglili.

Tabela: Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede na vključenost v storitve pomoči na domu za Občino Hoče Slivnica za obdobje 2014-2021

Občina Hoče Slivnica						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitve pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	2.014	70	32	3,4	1,59 %	45,71 %
2015	2.091	73	38	3	1,82 %	52,05 %
2016	2.136	75	38	4	1,78 %	50,67 %
2017	2.198	77	49	4	2,22 %	63,64 %
2018	2.270	79	62	5	2,73 %	78,48 %
2019	2.334	82	63	5	2,70 %	76,83 %
2020	2.417	85	68	5	2,81 %	80,38 %
2021	2.511	88	67	5	2,67 %	76,14 %

Kot že omenjeno, število starejših nad 65 let tudi v občini Hoče Slivnica narašča. V letu 2021 smo z obstoječimi zaposlenimi socialnimi oskrbovalci realizirali 76,14 % zastavljenega cilja ReNPSV13-20. V občini Hoče Slivnica opažamo trend ruralnega območja, ko si uporabniki bistveno dlje časa zagotavljajo pomoč pri vsakodnevni opravi v okviru mreže svojcev ali sosedske pomoči, in zaprosijo za našo pomoč šele v trenutku, ko pomoč doseže za svojce neobvladljivi obseg. Le to pa je bilo ob veljavnih epidemioloških ukrepih v letu 2021 še opaznejše.

Tabela: Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede na vključenost v storitve pomoči na domu za Občino Rače Fram za obdobje 2014-2021

Občina Rače Fram						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	1.166	41	28	2	2,40 %	68,29 %
2015	1.212	42	39	2,5	3,21 %	92,86 %
2016	1.266	44	35	3	2,76 %	79,54 %
2017	1.283	45	44	3	3,42 %	97,78 %
2018	1.340	47	55	5	4,10 %	117,02 %
2019	1.360	48	57	6	4,19 %	118,75 %
2020	1.416	50	61	6	4,31 %	123,08 %
2021	1.485	52	58	6,5	3,91 %	111,54 %

V občini Rače Fram aktualno zadovoljujemo izkazane potrebe po pomoči na domu brez obsežnejših čakalnih dob na vključitev, z obstoječim kadrom pa smo v letu 2021 pomoč nudili 58 uporabnikom, kar predstavlja skoraj 112 % realizacijo ciljev ReNPSV13-20.

Občina Rače Fram je v letu 2021 z vidika realizacije ciljev ReNPSV13-20 in pokritosti s storitvami pomoči na domu najbolj pokrita občina, za katero zavod opravlja storitve, saj zastavljen cilj presegamo za slabih 12 %.

Tabela: Doseganje cilja ReNPSV13-20 glede na vključenost v storitve pomoči na domu za Občino Starše za obdobje 2014-2021

Občina Starše						
leto	št. prebivalcev nad 65 let v občini	Ciljno št. prebivalcev po ReNPSV (3,5% vključenost)	št. uporabnikov pomoči na domu v občini	št. zaposlenih socialnih oskrbovalcev	% vključenosti prebivalcev v storitev pomoči na domu	Realizacija doseganja cilja ReNPSV13-20
2014	746	26	23	3	3,08%	88,46 %
2015	774	27	33	4	4,26%	122,22 %
2016	780	27	34	4	4,36 %	125,92 %
2017	796	28	25	4	3,14%	89,28 %
2018	815	29	34	3,5	4,17%	117,24 %
2019	832	29	37	3	4,45 %	127,5 %
2020	829	29	33	3	3,98 %	113,73 %
2021	863	30	30	3	3,48 %	100 %

V občini Starše pokrivamo izkazane potrebe po pomoči na domu brez obsežnejših čakalnih dob na vključitev, pri čemer smo v letu 2021 v storitev pomoči na domu z vključenimi 30 uporabniki, dosegali realizacijo ciljev ReNPSV13-20.

Ocena uspeha pri doseganju zastavljenih ciljev

Z doseganjem zastavljenih ciljev na področju izvajanja storitev v preteklem letu smo lahko zadovoljni, saj smo vsebinske cilje izpolnili skoraj v celoti, kolikor so bili le-ti v naših rokah, smo jih z usmerjenim delovanjem celo presegli.

Tudi v letu 2021 smo se prilagajali aktualnim razmeram v zvezi s COVID-19. Kakovost izvajanja storitev in programov smo uresničevali s spoštovanjem temeljnega cilja našega strokovnega dela, predvsem z usmerjenostjo k uporabniku (varovanje posameznikove

avtonomije, celovitosti, individualnosti, dostojanstva in njegove pravice do samoodločanja, spodbujanje samopomoči in krepitev moči).

V letu 2021 smo imeli v povprečju več zaposlenih. S tem so se posledično zmanjšale delovne obremenitve socialnih oskrbovalcev, kar pomeni, da je prihajalo do manj izgorelosti na delovnem mestu in do manj bolniških odsotnosti, ki so se v primerjavi z letom 2020 zmanjšale za kar 15.8 %. Več pozornosti smo namenjali promociji zdravja na delovnem mestu, ozaveščanju o pomembnosti skrbi za zdravje in dobro počutje. Tudi to je pripomoglo k zmanjšanju izgorelosti na delovnem mestu in posledično odsotnosti. Seveda pa je pri primerjavi realizacije delovnega časa za leti 2021 in 2020 potrebno upoštevati dejstvo, da je bil leto 2020 zaznamovano z povečanimi odsotnostmi zaposlenih zaradi pandemije na ravni celotne države.

Tabela: Skupna realizacija ur delovnega časa vseh zaposlenih v letu 2021, primerjalno na leto 2020 – redno zaposleni (brez zaposlenih vključenih v javna dela ter program UIOD).

Vrste prisotnosti - odsotnosti /povprečno št. zaposlenih	Leto 2020 / 77,35 zaposl. **	Leto 2020 /1 zaposl.	Leto 2021 / 81,84 zaposl. **	Leto 2010 /1 zaposl.	Index / 1 zaposl. 2021 / 2020
Bruto delovni čas	162.119	2.096	170.871,76	2088	100,38
Prazniki	3.467	44,82	3.498	42,74	95,36
Letni, izredni dopust	17.152	221.74	18.624	227,57	102,63
Boleznine , invalidnine	23.066	298.20	23.111,57	282,40	94,70
Izobraževanje	57	0.73	90	1,10	150,68
COVID-19 odsotnosti zaradi varstva otrok, čakanja na delo	7.646	98,84	460	5,62	5,69
ODSOTNOSTI SKUPAJ	51.388	664,35	45.783,57	559,43	84,20
Neto delovni čas	110,731	1.432,04	125.088,19	1.528,45	106,73
Efektivne ure *	69.820,73	1.040,24	78.997,44	1.156,62	111,19

* Efektivne ure so v letu 2020 v povprečju preračunane na 67,12 socialnih oskrbovalcev, v letu 2021 pa na 68,3 socialnih oskrbovalcev.

** Preračun delovnega časa se vrši na aktivno zaposlenih / 2088 ur na leto, kar v letu 2020 povprečno predstavlja 77,35 zaposlenih za poln delovni čas, v letu 2021 pa 81,84 zaposlenih za poln delovni čas. Indexi so izračunani na povprečje 1 zaposlene osebe za poln delovni čas.

Iz tabele je primerjalo z predhodnim letom v letu 2021 izkazano zmanjšanje odsotnosti zaposlenih za 15,7%. Z vidika organizacije dela je v letu 2021 zaznati 5,3% zmanjšanje bolniških odsotnosti, kar se pozitivno odraža tudi v zaznanem povečanju opravljenih učinkovitih ur dela pri uporabnikih za kar 11,19% v primerjavi z letom 2020.

Ankete o zadovoljstvu

Ključni za oceno našega poslovanja so tudi odzivi, ki smo jih pridobili z izvedbo anket o zadovoljstvu. Kot vsako leto smo tudi ob koncu poslovnega leta 2021 izvedli ankete o zadovoljstvu med uporabniki, njihovimi svojci in med zaposlenimi.

Rezultati anket izkazujejo zadovoljstvo z našimi storitvami, z načinom našega delovanja in sodelovanja z uporabniki in svojci, predvsem pa se kaže večje zadovoljstvo zaposlenih v zavodu.

Podrobnejše analize anket so priloga k poslovnemu poročilu (priloge 1-3), ključni poudarki analize anket pa so sledeči:

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih

Zaposleni si prizadevajo k izpolnitvi ciljev zavoda, za svoje delo so strokovno usposobljeni. S segmenti delovanja in poslovanja so zaposleni v visokem odstotku zelo zadovoljni, prav tako so zaposleni zadovoljni s sodelavci, delom in delovnimi pogoji.

Zaposleni se čutijo dovolj samostojne pri opravljanju svojega dela, za katerega so s strani vodij ustrezno informirani in se tudi čutijo odgovorni za kakovost opravljenega dela.

Pretežni del zaposlenih je zadovoljen z medsebojnimi odnosi v kolektivu in sodelovanjem različnih področij usposobljenosti. Zaposleni se zavedajo kaj se od njih pričakuje, so ustrezno seznanjeni z zadolžitvami in poslanstvom zavoda.

Zaposleni izražajo zadovoljstvo pri delu, kljub temu, da pogosto izražajo preobremenjenost in se pogosto srečujejo s stresnimi situacijami pri uporabnikih in v odnosu s svojci. K težjemu izpolnjevanju delovnih nalog in stresni obremenjenosti je v veliki meri vplivala epidemiološka situacija v letu 2021 in omejitveni ukrepi zaradi preprečevanja širjenja bolezni COVID-19. Strah pred okužbo je bil prisoten tako med zaposlenimi kot tudi med uporabniki.

Predvsem pa so zaposleni izpostavili pohvale dobrim odnosom med zaposlenimi ter dobremu vodstvenemu timu zavoda. Zaposlenim je izjemno všeč, da se je vzpostavil sodelovalni odnos, kjer imamo skupen cilj "Skupaj hočemo in zmoremo!".

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov

Iz analize anket izhaja, da je med vprašanimi uporabniki 63 % žensk, največ vprašanih je starih med 80 in 90 let ter v 46% živijo sami.

Kot kaže analiza anket so uporabniki s storitvami zavoda zelo zadovoljni tako z vidika strokovnosti, komunikacije in koordinacije, kot tudi z vidika spoštovanja in zaupanja. S sistemom organizacije pomoči na domu so zelo zadovoljni.

78% uporabnikov navaja, da jim trenutni obseg pomoči popolnoma zadostuje. Da bi potrebovali večji obseg pomoči navaja 12% vprašanih (kar je za 6% več kot predhodno leto).

Pomoč na domu večina uporabnikov dojema kot razbremenitev svojcev, sledi občutek varnosti. Kljub navodilu, naj se obkroži en odgovor, je bilo pri velikem številu uporabnikov podanih večje število odgovorov. Iz tega lahko sklepamo, da uporabniki pomoč na domu ne povezujejo le z eno izmed navedenih postavk, temveč jo jemljejo kot skupek storitev, ki zadovoljujejo njihove raznolike in specifične potrebe v domačem okolju.

Uporabniki so v pretežni meri seznanjeni z dodatnimi storitvami, ki smo jih izvajali v letu 2021 (fizioterapija, delovna terapija, družabništvo). Hkrati pa navajajo, da v 56 % terapevtskih storitev v primeru doplačila ne bi koristili (razlog nam je s strani več uporabnikov bil tudi ustno pojasnjen, da enostavno nimajo finančnih sredstev, da bi si tovrstne storitve naročili, četudi se zavedajo, da bi jim koristile).

Uporabniki so v 98% s Centrom za pomoč na domu Maribor kot celoto zelo zadovoljni ali zadovoljni.

Med predlogi za izboljšanje storitev so uporabniki navedli željo po stalnosti oskrbovalk, večjem obsegu pomoči, dodatnim generalnim čiščenjem in prevozi, želeli bi več družabništva in krajših sprehodov, izražajo želje po nujenju dodatnih storitev kot so generalno čiščenje in prevoz po opravkih. Prav tako pa uporabniki navajajo, da bi želeli več zaposlenih, saj bi se tako zmanjšale čakalne vrste, hkrati pa bi lahko prejeli večji obseg storitev in daljše termine obiskov.

Anketa o zadovoljstvu svojcev

Iz zbranih podatkov lahko razberemo, da so v veliki večini na vprašalnik o zadovoljstvu svojcev uporabnikov pomoči na domu, odgovarjale ženske (kar 57 %). 62% vprašanih je starih nad 60 let.

Iz analize ankete ugotavljamo, da 71% svojcev živi neposredno z uporabnikom v skupnem ali ločenem gospodinjstvu oziroma uporabnika vsakodnevno obiskuje.

Kar 96% anketiranih meni, da je sodelovanje s CPND Maribor zelo dobro ali dobro. Po večini menijo, da obseg pomoči uporabnikom ustreza glede na njihove potrebe.

S koordinacijo storitve, organizacijo pomoči na domu, obiski in termini so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni, pri čemer se dobrim 88 % vprašanih zdi cena storitve primerna.

Svojci imajo pretežno dovolj informacij o delu in dodatnih storitvah, ki so v okviru Centra za pomoč na domu Maribor na voljo uporabnikom. Z zavodom kot celoto so svojci zelo zadovoljni in zadovoljni.

Med izraženimi pohvalami prevladujejo osebne pohvale posameznim oskrbovalkam, splošne pohvale Centru za pomoč na domu Maribor kot celoti in splošne pohvale timu socialnih oskrbovalk.

So pa svojci izrazili tudi nekaj kritik na račun nestalnosti oskrbovalk, prihodov oskrbovalk, opažajo, da bi zavod boljše deloval z več zaposlenimi oskrbovalkami, prav tako pa menijo, da bi potrebovali več fizioterapevtov in delovnih terapevtov.

Med predlogi za izboljšanje storitve svojci predlagajo povečanje obsega nujenih storitev pomoči na domu, delovne terapije in fizioterapije, pri čemer si svojci želijo, da bi bile terapevtske storitve na voljo tudi v primestnih občinah. Pogrešajo tudi storitve generalnega čiščenja, čiščenja oken in košnje trave.

Tveganje za nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju dejavnosti

Tveganje za nastanek morebitnih nedopustnih ali nepričakovanih posledic pri izvajanju dejavnosti je bilo v letu 2021 v celoti obvladano. Nedopustnih posledic ni bilo, dejavniki, ki pa bi lahko morebiti pripeljali do le teh, so bili pravočasno obvladani.

Predvsem velik izziv obvladovanja tveganj za doseganje ciljev in uresničevanje temeljnega poslanstva zavoda so bile v letu 2021 sledeče okoliščine in dejstva, ki smo jih uspešno obvladovali in jih uspeli preusmeriti v priložnosti:

- fluktuacija kadra, predvsem socialnih oskrbovalcev (upokojitve, odhod na druga delovna mesta),
- pomanjkanje ustreznih kandidatov na trgu dela za zaposlitev na delovno mesto socialni oskrbovalec,
- velike odsotnosti socialnih oskrbovalcev zaradi bolezni,
- veliko število invalidsko kategoriziranih zaposlenih socialnih oskrbovalcev z omejitvami dela,
- zagotavljanje pravic in varstva posebnih kategorij delavcev (starejših delavk, mamic, invalidk,...),

- zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu, posebej preventivnih ukrepov vezanih na epidemijo COVID-19.

Notranja revizija poslovanja

Notranja revizija daje nepristranska zagotovila ter vpogled v učinkovitost in uspešnost obvladovanja tveganj, sistema notranjih kontrol in procesov, zaradi česar je njena vloga izjemno pomembna .

V letu 2021 smo v drugi polovici leta v sodelovanju s Službo skupne notranje revizije v okviru Mestne občine Maribor dogovorili predmet redne revizije poslovanja, in sicer revizijo *Pravilnosti poslovanja na področju obračuna in izplačil dodatkov povezanih z epidemijo COVID-19 za obdobje leta 2020 in prve polovice leta 2021.*

Iz končnega revizijskega poročila izhaja, da smo v omenjenem obdobju pravilno izvajali obračune in izplačila dodatkov zaposlenih, ki se nanašajo na COVID-19 situacije. Tveganje je bilo ugotovljeno zgolj za obdobje november 2020 do januar 2021 glede vštetevanja COVID-19 dodatkov v osnove za obračun nadomestil plač, k obvladovanju česar pa smo nemudoma pričeli že v letu 2021 in z zaposlenimi, pri katerih je prišlo do omenjenih nepravilnosti, že sklenili dogovore za povračilo neutemeljeno prejetih previsokih zneskov izplačanih nadomestil v obravnavanem obdobju.

Notranja revizija je bila v mesecu novembru uspešno zaključena - odziv na revizijske ugotovitve smo dolžni podati konec meseca februarja 2022.

Kadrovski management

Na kadrovskem področju smo tudi v letu 2021 zaznali povečano fluktuacijo kadra, na delovnih mestih socialnih oskrbovalcev, kot tudi na delovnem mestu socialnega delavca (strokovnega sodelavca na projektu) in delovnem mestu psihologa na projektu UIOD.

Pridobivanju in ohranjanju kadra smo v letu 2021, sploh glede na COVID-19 situacijo in splošno pomanjkanje zdravstveno negovalnega kadra, posvečali še posebno pozornost. Z individualno podporo zaposlenim in gradnjo pozitivne klime v kolektivu smo gradili na pozitivni podobi zavoda tudi navzven, kar se je odražalo po povečanju povpraševanja za delo na področju socialne oskrbe uporabnikov v smislu delovnih mest socialnih oskrbovalcev.

Kadrovsko področje je podrobneje predstavljeno v poglavju o zaposlenih.

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 2021 finančna sredstva razporejal skladno s sprejetim programom dela in zakoni, ki opredeljujejo poslovanje zavoda. Prav tako pa je bilo potrebno zagotoviti izplačila vseh izrednih dodatkov za delo v rizičnih razmerah in razmerah, ki jih določa interventna "protikoronska" zakonodaja.

V letu 2021 smo nadaljevali z izobraževanjem za pridobitev NPK za zunanje bodoče socialne oskrbovalce, verificirano pri Socialni zbornici Slovenije. Z izobraževanjem smo pridobili dodatna sredstva za izboljšanje kvalitete dela na področju socialne oskrbe. Z nadgradnjo tega projekta za sodelovanje z ZRSZ in programom aktivne politike zaposlovanja, pa smo vključili obsežnejšo skupino zainteresiranih, ki se bodo glede na trenutno situacijo v kratkem tudi vključili v izvajanje tovrstnih storitev (nekaj od teh kandidatov smo po zaključnem usposabljanju in pridobitvi certifikata NPK socialni oskrbovalec, zaposlili tudi mi).

Ocena notranjega nadzora javnih financ

Notranji finančni nadzor je vzpostavljen s preglednimi in tekoče dopolnjenimi internimi predpisi na področjih javnega naročanja, ter z *Aktom 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 območju poslovanja, prav tako tudi ustrezen sistem komuniciranja in informiranja ter merljivost ciljev.

Ocena učinkov poslovanja na drugih področjih delovanja zavoda

Poslovanje in delovanje zavoda je bilo v letu 2021, navkljub spremenjeni organizaciji dela in poslovanja zavoda v posledici omejitev zaradi COVID-19, skladno s planom tudi na drugih področjih delovanja zavoda, kar kažejo sledeči podatki:

- Pri izvajanju dejavnosti zavoda smo redno sodelovali z drugimi zavodi na področju socialnega varstva, zlasti s Centrom za socialno delo Maribor, 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...,

- sodelovali smo s Študentsko organizacijo Univerze v Mariboru in organizirali leto akcije čiščenja snega ter spomladansko in jesensko čiščenje okolice hiš naših uporabnikov,
- sodelovali smo na občinskih sejah in odborih pri predstavitvi cene pomoči na domu za tekoče leto,
- 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 socialni oskrbovalec na domu,
- pri iskanju razvojnih možnosti in različnih rešitev zagat, s katerimi se srečujemo v praksi, smo sodelovali z drugimi izvajalci pomoči na domu (predvsem z ZOD Ljubljana, DU Celje, DU Trbovlje,...), ob pomoči videokonferenc smo izmenjevali strokovne izkušnje in skupaj iskali rešitve za lažje delovanje v COVID-19 razmerah,
- strokovno smo se povezali z Alma Mater Europea in izvedli praktično usposabljanje študentov gerontologije,
- strokovno smo se povezali z Zdravstveno fakulteto Univerze v Ljubljani in izvedli praktično usposabljanje študentov delovne terapije,
- strokovno smo se povezali s Prometno šolo Maribor in izvedli praktično usposabljanje dijaka smeri tehnik varovanja,
- sodelovali smo z RTV SLO, Večerom, TV Maribor, radio Maribor, BKTV, spletnimi mediji,
- na Facebook strani zavoda smo uporabnike in svojce ter drugo zainteresirano javnost seznanjali s pomembnimi informacijami o našem delovanju ter na ta način ohranjali stik z njimi,
- okrepili smo sodelovanje s Socialno zbornico Slovenije in resornim ministrstvom.

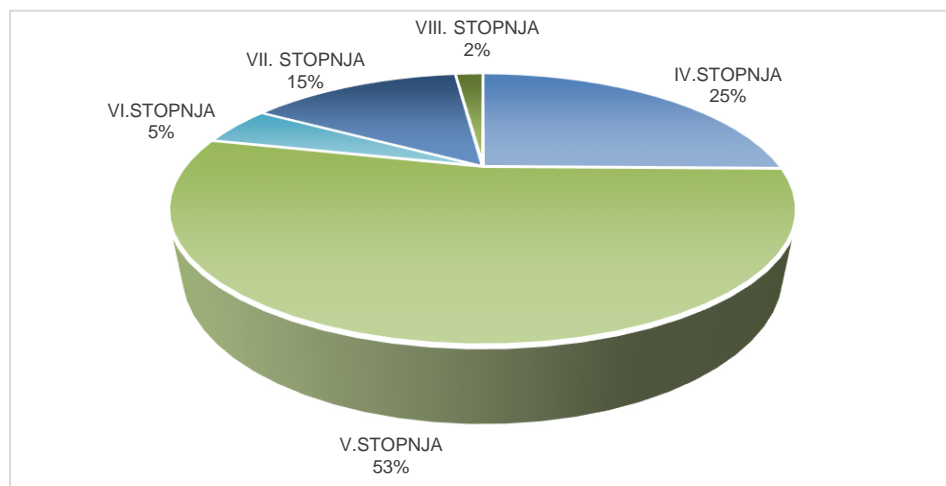
Zaposleni - srce zavoda

Zaposleni so srce zavoda in kot takšni ključni za kakovostno in ažurno opravljanje storitev in dejavnosti zavoda.

Na dan 31. 12. 2021 je bilo na Centru za pomoč na domu Maribor zaposlenih 103 oseb. Na stanje dne 31.12.2021 so bili izdelani tudi vsi obdelani podatki, ki se nanašajo na poročilo o kadrih v Centru za pomoč na domu Maribor. V zavodu je bilo na dan 31.12.2021 zaposlenih 10 oseb preko javnih del, 2 osebi po projektu Terapevtski tim in 5 oseb po projektu UIOD, ki so prav tako zajete v statističnem poročilu o kadrih.

Izobrazbena struktura zaposlenih

Od skupaj 103 redno zaposlenih v zavodu na dan 31.12.2021 jih je bilo glede na izobrazbeno strukturo največ zaposlenih s V. stopnjo izobrazbe (55 zaposlenih), temu je sledilo 26 zaposlenih s IV. stopnjo izobrazbe, 5 zaposlenih je imelo VI. stopnjo izobrazbe, preostalih 15 zaposlenih delavcev je bilo s VII. stopnjo izobrazbe, 2 osebi v zavodu pa imata VIII. stopnjo izobrazbe.



Slika: Izobrazbena struktura zaposlenih na dan 31.12.2021

Število zaposlenih po oblikah zaposlitve (po občinah)

Na Centru za pomoč na domu Maribor so bili na dan 31. 12. 2021 zaposleni 103 delavci, od tega 1 direktorica, 1 vodja pravne in finančne službe, 1 vodja strokovne službe, 5 koordinatoric pomoči na domu, 4 upravno administrativne delavke, ter skupno 74 socialnih oskrbovalcev (od teh: 7 x zaposlitev za polovični delovni čas, 2 x zaposlitev za 30 ur tedensko). Na projektu Terapevtski tim sta delo opravljala 2 zaposlena, program UIOD 5 zaposlenih, na programih javnih del pa je na dan 31. 12. 2021 delo opravljalo 10 zaposlenih.

Od 79 zaposlenih na delovnem mestu *socialni oskrbovalec II* jih je bilo 64 razporejenih na območje Mestne občine Maribor (od teh 3x nadomeščanje dolgotrajne odsotnosti, 9x zaposlitev za polovični delovni čas ter 2x zaposlitev za 30 ur tedensko), preostalih 15 zaposlenih pa je bilo razporejenih na delo na območjih zunanjih občin, in sicer: 5 na območju občine Hoče – Slivnica, 7 na območju občine Rače – Fram in 3 na območju občine Starše.

Pojasnilo:

Pri naslednjih dveh tabelah je uporabljena metodologija, 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 drugo polovičko zaposlitve pa se stroškovno prerazporedi na 3 zunanje občine za katere zavod opravlja storitev javne službe).

Tabela: Število vseh zaposlenih na dan 31. 12. 2021 po oblikah zaposlitve in po občinah:

Občina/ oblika zaposlitve	HOČE – SLIVNICA	MARIBOR	RAČE – FRAM	STARŠE	Projekt UIOD	SKUPAJ
NEDOLOČEN ČAS	5	69 (*od tega 9 za krajši delovni čas)	6	3	/	83
DOLOČEN ČAS	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela, drugi razlog za DČ	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/	20
	/ nadomeščanje	5 nadomeščanje	/ nadomeščanje	/ nadomeščanje	/	
	1 javna dela	6 javna dela	2 javna dela	1 javna dela	5 UIOD	
SKUPAJ ZAPOSLENIH	6	80	8	4	5	103

Tabela: Število zaposlenih na delovnem mestu **socialni oskrbovalec II (I)** na dan 31. 12. 2021 po oblikah zaposlitve in po občinah:

Občina/ oblika zaposlitve	HOČE – SLIVNICA	MARIBOR	RAČE - FRAM	STARŠE	SKUPAJ ZAPOSLENIH
NEDOLOČEN ČAS	5	56 (* od tega 9 za krajši delovni čas)	6	3	70
DOLOČEN ČAS	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	/ povečan obseg dela	4
	/ nadomeščanje	4 nadomeščanje	/ nadomeščanje	/ nadomeščanje	
SKUPAJ ZAPOSLENIH	5	60	6	3	74

Starostna struktura zaposlenih

Povprečna starost zaposlenih na dan 31. 12. 2021 je znašala **47 let** (v letu 2020 je bila povprečna starost zaposlenih 45 let).

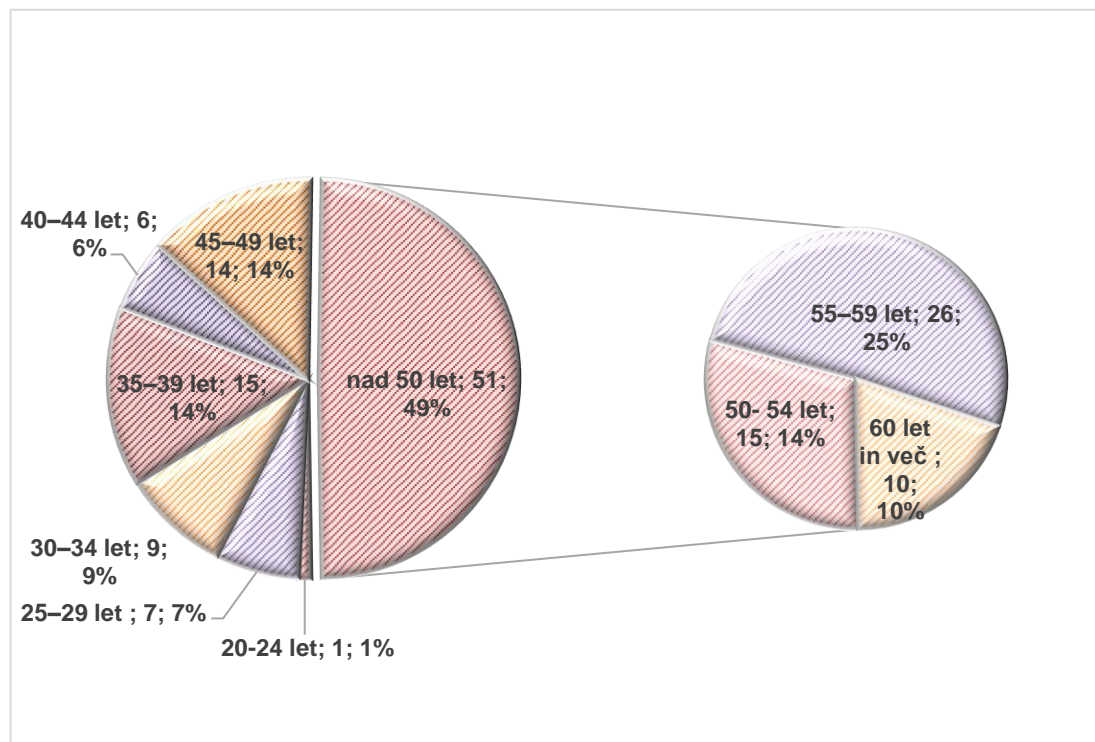
Kot podrobneje izhaja iz spodnje tabele je izmed zaposlenih najbolj zastopana starostna skupina od 50-55 let (26 zaposlenih), najmanj pa je zaposlenih iz starostne skupine 20-25 let (1 zaposleni).

V zavodu je bilo na dan 31. 12. 2021 zaposlenih skupno 36 delavcev starejših od 55 let, v kadrovski evidenci pa smo beležili **8 invalidsko kategoriziranih delavcev**.

Starostna struktura kadra v veliki meri pojasnjuje tudi statistične podatke. Dejstvo, da je bilo na dan 31. 12. 2021 v zavodu zaposlenih kar **51 javnih uslužbencev (to je 49,5 % vseh zaposlenih), ki so bili starejši od 50 let**, je pomembno tudi z vidika odmere letnega dopusta – pripadajočih dodatnih 5 dni, poleg tega se v tej starostni skupini pojavlja bistveno več absentizma bolniških odsotnosti, posledično pa je tudi več prilagajanja urnikov dela.

Tabela: Starostna struktura zaposlenih na dan 31. 12. 2021

starostno obdobje	do 20 let	20-25	25-30	30-35	35-40	40-45	45-50	50- 55	55-59	60 in več	SKUPAJ
število zaposlenih	/	1	7	9	15	6	14	15	26	10	103



Slika: Starostna struktura zaposlenih na dan 31. 12. 2021

Kadrovska problematika in analiza bolniških odsotnosti

Kadrovska struktura zaposlenih s slabo polovico kadra starejšega od 50 let in kar 8 invalidsko kategoriziranih delavcev (3 preko javnih del) predstavlja v zavodu velik izziv. Največji izziv pri organizaciji delovnega procesa predstavljajo kratkotrajne bolniške odsotnosti socialnih oskrbovalcev (staleži do 30 dni), saj izpada delavcev v tem času ne moremo nadomeščati, ker ni zagotovljenega nadomestnega vira financiranja. 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. Vse navedeno v organizaciji dela predstavlja izziv v povezavi z doseganjem normativa predpisanih učinkovitih ur neposrednega dela pri uporabnikih. Ker je to generalni problem, s katerim se soočamo izvajalci pomoči na domu, se v okviru področne sekcije kot tudi resornega ministrstva že odvijajo pogovori za nujne zakonodajne spremembe.

V letu 2021 smo beležili povečano fluktuacijo kadra, predvsem na delovnih mestih socialnih oskrbovalcev. *Fluktuacija zaposlovanja* izražena v statističnih podatkih je bila v letu 2021 sledeča: *skupno 31 novih zaposlitev in 27 prenehanj zaposlitev*. Med razlogi za prenehanje zaposlitve v letu 2021 podobno kot v letu 2020 prevladovala razloga upokojitve in

podanih odpovedih s strani delavk, pretežno zaradi ponujenih možnosti za zaposlitev na boljše plačanih delovnih mestih.

Vsled prejeti odločbi ZPIZ o priznanju stopnje delovne invalidnosti smo v letu 2021 zaradi nezmožnosti zagotovitve delovnega mesta glede na delavkino preostalo delovno zmožnost, pričeli s postopkom odpovedi pogodbe o zaposlitvi delovnemu invalidu, ki pa do konca leta 2021 še ni bil zaključen.

Tudi v letu 2021 smo bili postavljeni pred izziv *kadrovske podhranjenosti*, ki izhaja že iz prejšnjih let. Predvsem izrazita je pri neposrednem izvajanju socialne oskrbe na domovih, kjer opažamo, da bi bilo nujno povečanje števila delavcev na delovnem mestu »socialni oskrbovalec na domu« za območje Mestne občine Maribor. Hkrati smo se srečevali s *problematiko pomanjkanja ustreznega kadra na trgu dela*, ki je največkrat vzrok nemožnosti aktualnega zaposlovanja, ki bi sledilo izkazanim potrebam.

Analiza bolniških odsotnosti glede na vrsto odsotnosti

Spodnja tabela prikazuje bolniške odsotnosti na ravni celotnega zavoda glede na vrsto bolniške odsotnosti.

Vrsta bolniške odsotnosti	Trajanje (v URAH)
Boleznine v breme delodajalca	11.054
Boleznine v breme ZZZS <i>(t.j. odsotnost nad 30 delovnih dni)</i>	10.588
Nega, spremstvo družinskega člana	1.470
SKUPAJ	23.112

Analiza bolniških odsotnosti izkazuje, da je bilo kar 47,83% bolniških odsotnosti izplačanih v breme delodajalca, kar pa zaradi nemožnosti nadomeščanja (ni zagotovljene refundacije sredstev, s katerimi bi lahko zagotovili nadomestne zaposlitve) vpliva na zmanjšanje opravljenih učinkovitih ur. Refundacijo izplačanih nadomestil plače s strani ZZZS in s tem možnost nadomeščanja odsotnih delavcev lahko uveljavljamo v primerih odsotnosti nad 30 delovnih dni, pri čemer je bilo takšnih odsotnosti v poročanem letu za 45,81%. Zgolj 6,36 % bolniških odsotnosti predstavljajo odsotnosti zaradi nege ali spremstva družinskega člana, ki se sicer prav tako refundirajo, vendar jih zaradi kratkotrajnosti ne nadomeščamo.

Sodelovanje z izbranim izvajalcem medicine dela

V letu 2021 smo na področju medicine dela sodelovali z Medicinsko alternativnim centrom Sanus Statera. Sodelovanje je bilo v letu 2021 usmerjeno v izvajanje predhodnih in obdobjih zdravniških pregledov (izvedenih je bilo 25 predhodnih pregledov pred zaposlitvijo, 14 delavk pa je bilo napotenih na obdobji oziroma kontrolni zdravniški pregled, sodelovali smo v postopku priprave DD-1 obrazcev za potrebe invalidskih komisij. Poseben poudarek sodelovanja je bil v letu 2021 namenjen tudi svetovalni funkciji izvajalca medicine dela v zvezi s preventivnim delovanjem in preprečevanjem okužb na delovnem mestu.

V letu 2021 smo zaposlenim omogočili cepljenje proti Covid -19 (prednostne napotitve zaradi narave dela) in hepatitisu B.

Skrb za zaposlene

Skrb za zaposlene je eden izmed ključnih dejavnikov tako dviga zadovoljstva med zaposlenimi kot tudi zmanjšanja absentizma na delovnem mestu.

Ker je vsak človek osebnost zase, je ključno odgovorno in načrtovano delo v smislu soustvarjanja delovnega okolja oziroma pogojev dela, ki pomenijo uresničevanje etičnih načel in doseganje soglasij med različnimi udeleženci procesa.

Glede na že dlje časa prisotne omejitvene epidemiološke ukrepe v letu 2021, je bila v letu 2021 skrb za zaposlene še posebej poudarjena, tako na področju skrbi za zagotavljanje varnih pogojev dela, kot tudi skrbi za duševno počutje zaposlenih. Podrobnejši opis uvedenih ukrepov za uspešno obvladovanje epidemioloških razmer in vitalnosti zaposlenih je razviden iz posebnega poglavja tega poročila o organizaciji dela v COVID-19 razmerah.

V letu 2021 so bili navkljub določenim ukrepom naši delavci v večji meri podvrženi stresnim situacijam zaradi epidemije. Breme slednje namreč v veliki meri nosimo ravno delavci v socialnem varstvu. S *projektom ProAkt*, ki bo podrobneje opisan v nadaljevanju, smo tako naredili velik korak k dvigu sproščenosti in zadovoljstva med zaposlenimi kot tudi velik korak k promociji zdravja na delovnem mestu in tako aktivno pričeli z reševanjem problematike absentizma.

Promocija zdravja na delovnem mestu

Zdravje in varnost zaposlenih sta ključnega pomena za uspešno doseganje zastavljenih ciljev in temelj, na katerem gradimo medsebojne delovne odnose.

Kljub razmeram smo v letu 2021 nadaljevali z aktivnostjo »*minute za zdravje na delovnem mestu*« (sprostitutvene vaje med delom, dihalne vaje, delavnice premagovanja stresa, razgibavanje, ipd.), ki smo jih glede na omejitve izvajali preko video-vsebin.

Na interni oglasni deski in našem FB profilu smo *objavljali zdrave recepte*.

Za zaposlene smo izvedli nekaj delavnic joge in razgibavanja na delovnem mestu, razgibali smo se na delavnici s hula-hop obroči, prav tako pa smo bili aktivni na delovnem mestu s *plesnim izzivom Jerusalema dance challenge*.



Po idejnih zasnovah novega projekta na področju varnosti in zdravja pri delu v drugi polovici leta 2020, smo v začetku leta 2021 dokončno poimenovali in oblikovali interni projekt *PRO-AKT - Zdravje na dlani*. Cilj projekta je z inovativnimi vsebinami aktivno pristopiti k izboljšanju varnosti in zdravja na delovnem mestu in izboljšanju splošnega počutja in zdravja zaposlenih. Poudarek projekta je na preprečevanju in obvladovanju kostno mišičnih obolenj povezanih z delom, predvsem pa zasledovanje cilja, da se poveča ozaveščenost zaposlenih o pomenu dviga preventivne kulture na področju promocije zdravja v naši organizaciji in zavedanju, da lahko marsikaj za svoje zdravje storimo tudi v okviru delovnega časa.

PRO-AKT - Zdravje na dlani kot projekt na področju promocije zdravja na delovnem mestu kaže učinkovite rezultate predvsem v okviru zmanjšanja absentizma na delovnem mestu, izboljšali so se medosebni odnosi med zaposlenimi (sproščenost, vedrost, večja zainteresiranost za delo in sprejemanje izzivov pri delu z nasmehom,...), izkazana je večja povezanost delovnega kolektiva in vzpostavitev medosebnega zaupanja in pomoči sodelavcem. Vse navedeno izkazuje rezultate v večji efektivni in kvaliteti opravljenega dela. Uvedena izboljšava z vidika tveganj za varnost in zdravje pri delu upošteva vse skupine zaposlenih in vsa relevantna tveganja za zdravje zaposlenih, pri čemer so rezultati vidni predvsem na področju obvladovanja kostno mišičnih obolenj.

Vsebina projekta Pro-Akt trenutno temelji na sledečih aktivnostih:

- Pro-Akt soba – namenjena individualnim terapijam za zaposlene s strani fizioterapevta in delovnega terapevta, možnostjo masaž in obsevanja z barvno svetlobno terapijo (aparatus Biopton), zaposlenim so na voljo kineziološki trakovi, soba pa služi tudi kot sprostitvena soba za aktivno preživljanje odmora med delovnim časom. Terapevta nudita zaposlenim posvetovanje o izbiri primerne vadbe glede na delavčeve težave, vključno s pripravo plana učvrstitve izpostavljenih mišic in/ali delov telesa, kjer se pri posamezniku nakazuje večje tveganje za nastanek kostno mišičnih obolenj.
- Izposoja vadbenih pripomočkov zaposlenim – gre za izposajo pripomočkov za izvajanje vaj, ki so usmerjene v zmanjševanje tveganj za kostno mišična obolenja (terapevtske žoge, žogice za senzibiliteto, ravnotežnostna blazina, terapevtski trakovi, hulahop obroči, fitnes elastični trakovi, različne uteži in manšete,...).
- Pisno in video gradivo z vajami za preprečevanje kostno mišičnih obolenj povezanih z delom.
- Organizacija tečajev in interaktivnih delavnic – npr. tečaj refleksne samomasaže, interaktivne delavnice za samopomoč pri lajšanju bolečin v mišicah (raztezanje in sproščanje napetih mišic na temelju priznanih terapevtskih tehnik), interaktivne izobraževalne vsebine kako vsakdanje predmete na domu uporabnika uporabiti kot inovativen delovni pripomoček, ki lahko pripomore k varnosti in zdravju pri delu.
- Imenovanje ambasadorjev promocije zdravja na delovnem mestu in druge aktivnosti usmerjene v dvig preventivne kulture na področju varnosti in zdravja pri delu.

Gre za projekt, ki diha z zaposlenimi. Aktivnosti namreč prilagajamo potrebam posameznih zaposlenih in kolektivu kot celoti.

Ker pa smo bili mnenja, da s ProAkt-om ustvarjamo inovativen primer dobre prakse na področju varnosti in zdravja pri delu, smo projekt v mesecu septembru 2021 prijavi tudi na *Nacionalno tekmovanje za priznanje "Dobra praksa na področju varnosti in zdravja pri delu 2020-2022"*, ki ga je razpisalo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Rezultate in slavnostno podelitev priznanj zmagovalcem tekmovanja pričakujemo v pomladnih mesecih leta 2022.

Izobraževanje in usposabljanje zaposlenih

Z ustrezno usposobljenostjo, krepitvijo veščin in nadgradnjo znanja zaposlenih zagotavljamo kakovost naših storitev in programov.

Delodajalec je v letu 2021 zaposlene napotil na posamezna strokovna izobraževanja s področja dela, ki ga opravljajo, na strokovne konference ter na vsebinsko specializirana izobraževanja. Poudarek izobraževanj je bil na preprečevanju okužb s COVID-19, pravilnem rokovanju z varovalno in zaščitno opremo ter drugih vsebinah, povezanih s COVID-19 situacijami in epidemijo.

Plan izobraževanj je bil zaradi COVID-19 prilagojen epidemiološkim omejitvam, pretežni del izobraževanj je potekal preko video vsebin.

V skladu z Zakonom o varnosti in zdravju pri delu je bilo izvedeno *usposabljanje iz varstva pred požarom in varnosti pri delu* (gre za predhodno usposabljanje pred zaposlitvijo ter redno obnovitev in preverjanje znanja že zaposlenih), ki ga je v letu 2021 opravljalo skupno 30 zaposlenih. V tem okviru je bil v letu 2021 izveden tudi redni pregled in servis gasilnikov.

Tabela: Seznam izobraževanj, ki so se jih udeležili zaposleni v letu 2021:

Naslov izobraževanja	Izvajalec-predavatelj	Datum	Udeležba – število udeležencev (in delovno mesto)
Trening socialnih veščin- Krepitev medosebnih odnosov.	Prizma	12.4.-22.5.	15-socialne oskrbovalke 3- strokovna služba
Supervizija	Roberta Noemi	29.04.2021	6- socialne oskrbovalke
Vodenje v obdobju sprememb- Kako zgraditi zmagovalni tim	Smart Akademija DOBA	5.5.-10.5.	2- uprava
Promocija zdravja na delovnem mestu	Marko Lovše	17.05.2021	6- uprava
Supervizija	Roberta Noemi	20.05.2021	6- socialne oskrbovalke

Supervizija	Roberta Noemi	1.07.2021	6- socialne oskrbovalke
Socialna oskrba pred 4. valom epidemije	Socialna zbornica Slovenije	13.09.2021	1- socialne oskrbovalke 1- strokovna služba
Poklicno zavarovanje, zdravje slovenskih medicinskih sester in dolgotrajna oskrba	Sindikat zdravstva in socialnega skrbstva Slovenije	14.9. in 15.9.2021	1-predstavnica Sindikata-socialna oskrbovalka
Transferji in primer dobre prakse na terenu	Interno izobraževanje	22.09.2021	9- socialne oskrbovalke
Kreiranje produktivnega okolja za aktivno staranje zaposlenih	Štajerska gospodarska zbornica	24.09.2021; 29.9.2021	1- uprava
Integrirana oskrba	F3ŽO	29.09.2021	1- uprava 2- koordinatorici PND
Motivacijska delavnica z Anjo Slabšak	Anja Slabšak	3.10.2021	2-strokovna služba 46-socialne oskrbovalke
Dnevi socialne zbornice	Socialna zbornica Slovenije	7.10.2021	1-uprava
Delavnica fokusne skupine za prednostno področje 4- bolj socialno vključeno Evropo	Interreg A-SLO-HRV	7.10.2021	1-uprava
Varno, zdravo in dostojno delo	RSMDDSZ Inšpektorat RS za delo projektna enota za izvajanje projektov	20.10.2021	2-uprava
Demenca-interaktivno izobraževanje	Breznik Lidija	24.11.2021	8-socialne oskrbovalke
Priprave na letno poročanje v javnem sektorju	Zveza RFR	26.11.2021	1-uprava
Kaj moremo vedeti o varstvu osebnih podatkov v 2021?	Data info	3.12.2021	vsi zaposleni

Administrativna razbremenitev zaposlenih

V letu 2021 smo nadaljevali z informatizacijo in reorganizacijo delovnih procesov, saj želimo dolgoročno prispevati k administrativni razbremenitvi zaposlenih.

Organizacijsko vodenje pomoči na domu smo nadgradili z elektronskimi urniki, ki omogočajo lažjo in hitrejšo sinhronizacijo in pretok informacij med koordinatorji in oskrbovalci.

V aplikaciji Oskrba.online sta bili vzpostavljeni rubriki "Opažanja" in "Organizacija dela", ki sta optimizirali pretok informacij v okviru strokovne službe tako glede dela z uporabniki, kot tudi glede organizacije dela na terenu.

V celoti smo prešli na elektronsko beleženje delovnega časa tudi za zaposlene na dopolnilnih projektih in programih.

Javna služba - pomoč na domu

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

Socialni oskrba na domu je **strokovno voden proces** in **organizirana oblika praktične pomoči**, pri kateri sodelujejo vodja, koordinator, socialni oskrbovalec, upravičenec, svojec upravičenca, ali kontaktna oseba. V proces se vključujejo tudi javni delavci in prostovoljci. Kakovostno izvajanje storitev in programov uresničujemo s spoštovanjem temeljnega cilja našega strokovnega dela, to je usmerjenost k uporabniku ob upoštevanju njegove celovitosti, individualnosti, avtonomije, pravice do samoodločanja in ob spoštovanju dostojanstva.

Izvajanje storitve se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika.

Zavod svojo osnovno dejavnost opravlja za potrebe ustanoviteljice – **Mestne občine Maribor** ter za potrebe primestnih občin:

- **Občino Hoče –Slivnica,**
- **Občino Rače – Fram,**
- **Občino Starše.**

Služba pomoči na domu je v vseh omenjenih občinah organizirana 7 dni v tednu (vključuje tudi delo v manj ugodnem delovnem času). Izvajajo jo strokovno usposobljene socialne oskrbovalce v skladu z etičnimi načeli izvajalcev storitev v socialnem varstvu.

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

Vsebinski povzetek izvajanja javne službe

V letu 2021 na ravni celotnega zavoda beležimo skupno 839 *uporabnikov javne službe pomoči na domu*, pri čemer je bilo na dan 31. 12. 2021 aktivnih 516 uporabnikov. *Povprečno* smo v letu 2021 oskrbovali *553 uporabnikov mesečno (od tega 452 v MOM, 42 v občini Hoče-Slivnica, 38 v občini Rače-Fram in 24 v občini Starše)*. Izvajanje pomoči na domu je dinamičen proces. Rutinskega dela po določenem vzorcu pretežno ni, saj se storitev pomoči na domu prilagaja potrebam posameznikov in njihovim željam v okviru veljavnega Kataloga opravil storitve pomoči na domu.

Ker je individualni pristop k izvajanju pomoči na domu glavno vodilo storitve, smo se ob že opisanih situacijah zaradi COVID-19 v letu 2021 srečevali tudi z naslednjimi izzivi:

- **Čakalne vrste** – obvladovanje čakalnih vrst in zagotavljanja čim hitrejših vključitev novih uporabnikov glede na spremenjeno organizacijo dela in povečanimi ter hkrati nepredvidljivi bolniškimi odsotnostmi zaposlenih na terenu je predstavljal velik izziv. Glede na razmere s COVID-19 smo bili zelo uspešni v novih vključitvah in obdržali skozi vso leto čakalno vrsto na minimum, uporabniki so prišli na vrsto v povprečju po 2-3 tednih, v primeru interventnih vključitev smo obiske in realizacijo pomoči na domu opravili v roku nekaj dni.
- Raznovrstne **specifike pri posameznih uporabnikih**, ki terjajo skupinsko multidisciplinarno obravnavo več javnih služb.
- **Osamljenost** je med uporabniki vedno pogostejša, zato raste zanimanje za pogovore, socialne stike in socialno vključevanje. Opazen je dvig **stisk in negotovosti**, kar pa se zelo odraža tudi na psihofizičnem stanju uporabnikov.
- Občutno se je povečala potreba po **izvajanju svetovanj svojcem vključenih uporabnikov v program pomoči na domu**. Tako koordinatorji pomoči na domu kot strokovne službe opažamo povečanje potrebe pri svojcih, da v celoti predajo skrb za svoje ostarele člane izvajalcem pomoči na domu, pri tem so pogoste nerealne zahteve in pričakovanja po interventni pomoči ali celo 24 urnem »varstvu«.
- Pogosteje smo se srečevali s situacijami, ko svojci niso želeli sodelovati ali so celo onemogočali primerno in strokovno izvajanje storitve.
- V času epidemioloških COVID-19 ukrepov smo bili deležni povečanih situacij neprimerne verbalne komunikacije in nestrpnosti uporabnikov in svojcev ob izvajanju pomoči.
- S strani različnih institucij prejemamo vedno večji pripad vlog za pomoč na domu za pripadnike marginalnih skupin (npr. zasvojenici z alkoholom ter osebe, ki so popolnoma nezmožne bivanja v domačem okolju in večinoma potrebujejo 24-urno oskrbo). Vseh želja storitev pomoči na domu vsebinsko glede na predpisane normative in storitve ne more zagotavljati, se pa trudimo zagotavljati pomoč v okviru naših zmožnosti.

- Vse več je primerov **pomanjkanja osnovnih sredstev za opravljanje nege**, ki jih morajo zagotavljati uporabniki sami. Poleg tega se na terenu srečujemo s situacijami neurejenih bivalnih pogojev ali zavračanje pridobitve nujnih delovnih pripomočkov, kar onemogoča izvajanje storitev pomoči na domu. V takšnih primerih pozivamo svojce na ureditev bivalnih razmer oziroma zagotovimo medinstitucionalno pomoč v primeru, ko uporabniki svojcev nimajo.
- **Fluktuacija uporabnikov** – še vedno je prisotna fluktuacija uporabnikov, vendar z razliko od prejšnjih obdobj so te fluktuacije uporabnikov bistveno manj intenzivne, same vključitve in opravljanje storitve pomoči na domu pa v daljših intervalih.
- Vedno več je **uporabnikov**, pri katerih so prisotne raznovrstne **okužbe in bakterijska vnetja**, na katere nismo pravočasno opozorjeni. V zavodu ravno zaradi pomanjkanja informacij s strani uporabnikov oz. svojcev dajemo izjemen poudarek uporabi zaščitnih sredstev. Slednje je bil še toliko večji izziv zaradi **okužb s COVID-19**. Prav tako se vedno pogosteje srečujemo z zdravstvenimi stanji uporabnikov (stoma), za katere kot zavod nismo pristojni.
- **Bolniške odsotnosti socialnih oskrbovalcev** – izpad večjega odstotka kadra, upoštevajoč polne urnike delavk na terenu, predstavlja z vidika koordinacije dela in pokrivanja potreb uporabnikov velik izziv. Pri tem strmimo, da so kljub odsotnostim uporabniki deležni strokovne oskrbe in pomoči v največjem možnem obsegu.
- Pri izvajanju storitve, upoštevajoč naravo dela z ljudmi in vedno večje zahteve in potrebe uporabnikov ter COVID situacijo, opažamo več stresnih situacij za neposredne izvajalce pomoči na domu, večkrat pa prihaja tudi do situacij, ki lahko vodijo v **izgorelost na delovnem mestu**. Zavedamo se, da so neposredni izvajalci pomoči na domu naš zelo dragocen stik z uporabniki in srce našega zavoda; posebno pozornost namenjamo tudi njim z ohranjanjem stalnih stikov, usmerjanjem, nudenjem podpore in pomočjo v kriznih situacijah. V zavodu gradimo na pozitivni motivaciji za strokovno in kvalitetno opravljeno delo. Z zaposlenimi imamo redne tedenske sestanke in intervizije, s čimer zagotavljamo medsebojno sodelovanje neposrednega dela z uporabniki na terenu in koordinacijo urnikov v pisarni. Intervizijo izvajamo po metodi reševanja problema. V intervizijskih srečanjih sodelujejo socialne oskrbovalce in strokovna služba.

V nadaljevanju primerjalno predstavljamo še statistično poročilo izvajanja storitve pomoči na domu, iz katerega so razvidni podatki o opravljanju javne službe v obdobju 1. 1. 2021 – 31. 12. 2021, razen podatka za število upravičencev uvrščenih na čakalni seznam, kjer pa je podatek podan na dan 31. 12. 2021.

Tabela: kazalniki pomoči na domu za leto 2021

Podatki za obdobje leta 2021	Mestna občina Maribor	Občina Hoče-Slivnica	Občina Rače-Farm	Občina Starše	Skupaj
Št. vključenih uporabnikov v obdobju	684	67	58	30	839
Število upravičencev na čakalnem seznamu – podatek na dan 31.12.2021	46	0	1	0	47
Skupno št. opravljenih učinkovitih ur pomoči na domu v obdobju	62.081,96	6.696,65	8.409,37	3.946,15	81.134,13
Št. opravljenih učinkovitih ur ob sobotah, nedeljah in praznikih v obdobju	3.723,57	572,54	869,10	262,22	5.427,43
Št. obiskov izvajanja storitev pomoči na domu v obdobju	79.412	9.441	12.793	4.802	106.448

Iz tabele so razvidni osnovni podatki izvajanja javne službe pomoč družini na domu, pri čemer podrobnejša opredelitev in analiza rezultatov izhaja iz poglavja "Analiza izvajanja pomoči na domu po očinah", ki sledi v nadaljevanju. Pri tem poudarjamo, da je **najbolj reprezentativen podatek obsega izvedenih storitev podatek o opravljenih učinkovitih urah pomoči na domu pri uporabnikih**. Ostali podatki variirajo upoštevajoč relacije dogovorjenega obsega pomoči, dogovorjene frekvence obiskov kot tudi potreb uporabnikov.

Seznam evidentiranih potreb

Program "zmanjševanja čakalnih vrst", se je obdržal tudi v času izrednih razmer in spremenjene organizacije dela in vključuje naslednje delovne faze:

- prva obravnava prošelj - ob sprejemu so vse prošnje (na tedenski ravni) preklicane - preveri se dejansko stanje ter upravičenost do storitve pomoči na domu;
- evidentiranje prošnje, ki so že šle skozi postopek prve obravnave, se nadalje redno preverja (1x tedensko) glede na aktualnost, razmere pri upravičencih (npr. čakanje

na vrnitev z zdravljenja, ipd.) in možnost pričetka postopka vključitve; v času COVID-19 se je sistem preverjanja po tednih prilagodil glede na dano situacijo.

- posamezne prošnje ostajajo v čakanju zaradi prilagoditve uporabnikovega bivalnega okolja za izvajanje pomoči na domu – npr. ureditve bivalnih pogojev in ustreznih medicinskih pripomočkov, za katere so zadolženi uporabniki in njihovi svojci,
- pri določenih upravičencih ostaja prošnja na čakanju zaradi njihove izrecne želje po natančno časovno opredeljenem terminu izvajanja storitev, ki pa ga z vidika naše organizacije dela trenutno ne moremo zagotoviti ali zaradi trenutne hospitalizacije ali rehabilitacije v zdravilišču.

V letu 2021 se je v storitev pomoč na domu *na novo vključilo skupno 300 oseb*, od tega je bilo novih vključitev v Mestni občini Maribor 248, v občini Hoče Slivnica 26, v občini Rače Fram 18, in v občine Starše 8 oseb.

Tabela: Podrobnejša **analiza vključevanja novih uporabnikov** po obdobjih

Mestna občina Maribor		
januar- april 2021	maj – avgust 2021	september– december 2021
100	68	80
Občina Hoče Slivnica		
januar- april 2021	maj – avgust 2021	september– december 2021
9	4	13
Občina Rače Fram		
januar- april 2021	maj – avgust 2021	september– december 2021
3	6	9
Občina Starše		
januar- april 2021	maj – avgust 2021	september– december 2021
5	1	2

Ugotavljamo, da je med novimi uporabniki vedno več potreb po sklopu nege/osebne higijene. Uporabniki so po odpustu iz bolnišničnega zdravljenja fizično oslabiljeni, dejansko stanje zmanjšane možnosti skrbi za osnovne življenjske potrebe uporabnikov pa je vidno šele v domačem okolju. Po podatkih analize opažamo, da se obseg potrebnih storitev po uporabnikovem okrevanju v domačem okolju v primerjavi s prvotnim obsegom ob vključitvi v

storitev pomoč na domu zmanjša. K temu v veliki meri pripomore tudi naš Terapevtski tim z delovno-terapevtskimi in fizioterapevtskimi obravnavami uporabnikov v domačem okolju.

Tabela: Analiza evidentiranih novih vlog v letu 2021

Analiza evidentiranih novih vlog v letu 2021			
Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše
520	47	29	15
SKUPAJ: 611 novih vlog			

V letu 2021 smo na ravni zavoda evidentirali 611 novih vlog za vključitev v javno službo pomoč na domu, pri čemer opažamo izjemen porast prejema vlog iz različnih socialnovarstvenih in drugih institucij, kjer je željena nujna vključitev (takšnih vlog je okvirno 25%).

Tako smo v *Mestni občini Maribor* od skupno 520 novo evidentiranih vlog za pomoč na domu prejeli kar 80 prošenj s strani UKC Maribor (slednje predstavlja 15,4 % vseh prejetih vlog za to območje), 44 vlog nam je v imenu upravičencev posredoval CSD Maribor (8,5 %), 2 vlogi so posredovali iz Hospica, 2 vlogi smo prejeli posredovani s strani Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca Maribor ter 1 vlogo s strani Zavoda Franko. S strani omenjenih socialnih služb prejemamo pretežno prošnje za nujne vključitve. Pri tem zaznavamo, da je realna slika, ki jo ocenimo na sami vključitvi ob prvem obisku bistveno drugačna od predstavljene; dejansko zdravstveno stanje uporabnika in posledično potreba po pomoči na domu se precej razlikujeta.

Ob tem opozarjamo, da število evidentiranih vlog ne sledi dejanskim vključitvam, kar je pripisati več razlogom, med katerimi so najpogostejši:

- nekatere prejete prošnje niso realne, saj upravičenci ali njihovi svojci oddajo vlogo še preden potrebujejo pomoč (kot preventivo, v kolikor bi se jim fizično stanje poslabšalo in bi pomoč potrebovali);
- smrt upravičenca ali odhod v domsko varstvo v vmesnem obdobju od podane vloge do namere za vključitev;
- ob prvem obisku, ki je sicer namenjen vključitvi novega uporabnika, se je dogajalo, da so upravičenci zavrnili pomoč (vloga podana s strani svojcev ali drugih institucij, ki forsirajo vključitev);
- selitev na naslov sorodnika, kjer sami poskrbijo za upravičenca in se za prehodno obdobje ne odločijo za pomoč;
- ugotovitve, da ni potrebna vključitev, saj se dejanske potrebe razlikujejo od podatkov na vlogi (pogosto prejmemo to iz bolnišnic, kjer je tekoče stanje slabše, v kratkem času bivanja v domačem okolju se precej bolj pokažejo dejanske potrebe);

- potrebujejo večji obseg pomoči, kot je določeno za PND ali osebno asistenco;
- potreba samo po občasnem varstvu oziroma po potrebi v primeru odsotnosti domačih na klic;
- želijo in potrebujejo samo terapevtske storitve ali družabništvo.

Storitve pomoči na domu po vsebinskih sklopih

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

Gospodinska 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.

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

Cena storitve pomoč na domu

V prvi polovici leta 2021 se je za obračun storitev javne službe pomoči na domu do 31.5.2021 uporabljala cena, ki je bila po občinah sprejeta v letu 2020, od 1.6.2020 dalje pa je v veljavi nova, s strani občinskih svetov občin Hoče Slivnica, Rače Fram in Starše ter mestnega sveta Mestne občine Maribor potrjena cena storitve pomoči na domu za leto 2021. Cena za leto 2021 je (v primerjavi s ceno za leto 2020) ostala nespremenjena.

Cena socialno varstvene storitve pomoči je 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.

Tabela: Veljavna cena storitve (sistem enotne ekonomske cene):

	Cena storitve PND			Cena za uporabnika
	Ekonomska cena	Subvencija Občine	Subvencija države	
Delavnik	21,48	16,17	-	5,31
Nedelja	27,06	19,62	-	7,44
Praznik	28,78	20,81	-	7,97

Oprostitve plačil

Na podlagi Zakona o socialnem varstvu so upravičenci socialnovarstvene storitve pomoči na domu dolžni plačati prispevek, opredeljen v prejšnji tabeli. Kolikor je njihovo premoženjsko stanje šibkejše in jim dohodki ne zadoščajo za kritje življenjskih potreb in zagotovitev pogojev za dostojno življenje, lahko upravičenci **pri pristojnem centru za socialno delo** (kjer ima upravičenec prijavljeno stalno prebivališče) vložijo **zahtevo za oprostitev plačila socialno varstvene storitve. O zahtevi odloča center za socialno delo na podlagi njihovih materialnih stanj in plačilne sposobnosti. Center za socialno delo izda odločbo v kateri določi višino oprostitve in prispevek** k plačilu socialno varstvene storitve. **Če prispevek upravičenca in zavezanca oziroma zavezancev ne zadostuje** za pokritje plačila storitve, **razliko** med vrednostjo storitve in prispevki upravičenca in zavezancev **doplača občina** glede na v zakonu navedene pogoje.

Iz spodnje razpredelnice je razvidno število uporabnikov po občinah, ki so v letu 2021 prispevek uporabnika na uro storitve plačevali na podlagi izstavljenega računa v celoti, koliko je bilo uporabnikov, ki so bili z odločbo Centra za socialno delo deloma oproščeni plačila storitve in koliko je bilo uporabnikov po občinah, ki so bili na podlagi odmerne odločbe Centra za socialno delo v celoti oproščeni plačila storitve pomoči na domu in je posledično izvedene ure storitve za te uporabnike poril drugi zavezanec za plačil (svojci, oziroma ko le teh uporabniki nimajo, je zavezanec za plačilo občina).

Tabela: Oprostitev plačila storitve PND v letu 2021

Podatki o OPROSTITVAH PLAČILA za obdobje leta 2021	Mestna občina Maribor	Občina Hoče- Slivnica	Občina Rače-Farm	Občina Starše	Skupaj
SKUPAJ	684	67	58	30	839
Plačila uporabnikov v obdobju:					
– polni prispevek uporabnika	629	65	58	29	781
– delana oprostitev	20	0	0	0	20
– polna oprostitev plačila storitve	35	2	0	1	38

Strokovno delo na področju izvajanja javne službe

Pri strokovnem delu nas vodijo socialnovarstvena doktrina, etična načela v socialnem varstvu ter izhodišča, načela in usmeritve plana dela našega zavoda.

Koordinatorice pomoči na domu so v letu 2021 opravile skupno 387 obiskov na domu uporabnikov.

Da dosegamo zastavljene cilje kvalitetnega dela z uporabniki, dajemo velik poudarek naslednjim nalogam:

- 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,
- ustrezno odziven čas pri reševanju vlog upravičencev in optimalno vključevanje novih uporabnikov, glede na ugotovljene potrebe, upoštevajoč organizacijske in kadrovske zmožnosti zavoda,
- strokovna in kvalitetna izvedba postopka priprave uporabnika in njegovega ožjega življenjskega okolja na vključitev v izvajanje storitve, vključno z izdelavo osebnega načrta pomoči na domu,
- določanje prioritete vključevanja v javno službo,

- strokovno izvajanje socialne oskrbe in spremljanje ter odzivanje na spreminjajoče potrebe uporabnikov,
- ustrezno načrtovanje neposrednega izvajanja in povečanje učinkovitosti,
- sledenje potrebam uporabnikov in prilagajanje osebnega načrta izvajanja socialne oskrbe v primeru spremenjenih potreb,
- ohranjanje ustrezne delovne klime med sodelavci in krepitev sodelovalnih odnosov,
- kvalitetno vodenje socialnih oskrbovalcev in ostalih vključenih v različne programske oblike dela s poudarkom na multidisciplinarni obravnavi uporabnika,
- krepitev zaupanja uporabnikov do različnih izvajalcev 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 oskrbovalce zaradi bolezni ali koriščenja dopusta,
- vzpostavljanje odprte komunikacije z uporabniki in dogovarjanje primerne načina in termina izvajanja socialne oskrbe v primeru odsotnosti rednih oskrbovalcev;
- vzpostavljanje odprte komunikacije s svojci uporabnikov in vključevanje svojcev pri načrtovanju izvajanja socialne oskrbe na domu,
- skrb za izvajanje socialne oskrbe uporabnikom v dogovorjenem časovnem okviru in skladno dogovorjenim vsebinam pomoči,
- vzpostavljanje sodelovalnih odnosov v skupini socialnih oskrbovalcev, ki temeljijo na spoštovanju, medsebojni podpori in sprejemanju drugačnosti,
- podpora socialnim oskrbovalcem pri soočanju s posebnimi situacijami tekom izvajanja socialne oskrbe ter pomoč pri reševanju konfliktnih situacij,
- prilagajanje urnikov izvajalcev na čim bolj strnjenem terenu, zaradi povečevanja učinkovitosti izvajanja socialne oskrbe z doseženimi dnevnimi efektivnimi urami in manjše izgube časa za poti,
- skrb za ustrezno opremljenost socialnih oskrbovalcev 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.

Analiza izvajanja javne službe

Pomoč na domu na ravni celotnega zavoda

Na ravni celotnega zavoda smo plane števila vključenih uporabnikov v storitev javne službe pomoči na domu v izpolnili in celo presegli. Kot kažejo statistični podatki, je sicer število vseh uporabnikov v primerjavi z lanskim letom ostalo enako, medtem ko smo zastavljen plan vključenih uporabnikov v letu 2021 presegli za 3,33 %.

Najpomembnejši pokazatelj obsega opravljanja javne službe pa je število opravljenih učinkovitih ur. Le teh smo v primerjavi z lanskim letom opravili za kar 16,20 % več, medtem, ko nam je do celotne realizacije načrtovanih ur manjkalo le še 7,68 %. Razlog slednjega je v izpadu efektive na račun bolniških odsotnosti in pomanjkanju kadra na trgu dela, zaradi česar zaposlovanje ni sledilo aktualnim potrebam.

Tabela: analiza realizacije javne službe pomoč družini na domu na ravni celotnega zavoda

ANALIZA REALIZACIJE JAVNE SLUŽBE NA RAVNI CELOTNEGA ZAVODA (vse 4 občine)	realizacija 2020	realizacija 2021	INDEKS	Plan 2021	INDEKS
			realizacija 2021 / realizacija 2010		realizacija 2021 / plan 2021
Število vseh uporabnikov	839	839	100 %	812	103,33 %
Povprečno mesečno število uporabnikov	557	553	99,28 %		
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	69.821,27	81.134,13	116,20 %	87.885	92,32 %
Število obiskov pri uporabnikih	92.660	106.448	114,88 %		

Na celotni ravni Zavoda opazamo, da se je v letu 2021 v vseh občinah povečalo povpraševanje po storitvah iz sklopa pomoč pri temeljnih dnevni opravilih (predvsem menjava plenice, pomoč pri tuširanju/kopanju in pomoč pri hranjenju). Pomoč pri tovrstnih opravilih je temelj storitve pomoč na domu kot tudi temelj kvalitetnega in dostojanstvenega življenja naših uporabnikov v domačem okolju.

Analiza izvajanja pomoči na domu po občinah

Prikaz kazalcev dela po občinah

Realizacija dela v letu 2021 primerjalno na leto 2020 in primerjalno s planom za 2021 po občinah, v katerih izvajamo storitve pomoči na domu

Tabela: Realizacija dela v letu 2021 primerjalno na leto 2020 in primerjalno s planom za 2021 za Mestno občino Maribor

MESTNA OBČINA MARIBOR	realizacija 2020	realizacija 2021	INDEKS realizacija 2021 / realizacija 2020	Plan 2021	INDEKS realizacija 2021 / plan 2021
Število vseh uporabnikov	678	684	100,88 %	650	105,23 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	53.224,82	62.081,96	116,64 %	70.245,00	88,38 %
Število obiskov pri uporabnikih	69.603	79.412	114,09 %		

Tabela: Realizacija dela v letu 2021 primerjalno na leto 2020 in primerjalno s planom za 2021 občino Hoče Slivnica

OBČINA HOČE SLIVNICA	realizacija 2020	realizacija 2021	INDEKS realizacija 2021 / realizacija 2020	Plan 2021	INDEKS realizacija 2021 / plan 2021
Število vseh uporabnikov	68	67	98,53 %	65,00	103,08 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	5.826,81	6.696,65	114,93 %	6.300,00	106,30 %
Število obiskov pri uporabnikih	8.215	9.441	114,92 %		

Tabela: Realizacija dela v letu 2021 primerjalno na leto 2020 in primerjalno s planom za 2021 občino Rače Fram

OBČINA RAČE FRAM	realizacija 2020	realizacija 2021	INDEKS	Plan 2021	INDEKS
			realizacija 2021 / realizacija 2020		realizacija 2021 / plan 2021
Število vseh uporabnikov	61	58	95,08 %	65,00	89,23 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	7.290,71	8.409,37	115,34 %	7.560,00	111,24 %
Število obiskov pri uporabnikih	10.809	12.793	118,36 %		

Tabela: Realizacija dela v letu 2021 primerjalno na leto 2020 in primerjalno s planom za 2021 občino Starše

OBČINA STARŠE	realizacija 2020	realizacija 2021	INDEKS	Plan 2021	INDEKS
			realizacija 2021 / realizacija 2020		realizacija 2021 / plan 2021
Število vseh uporabnikov	33	30	90,91 %	32,00	93,75 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	3.478,93	3.946,15	113,43 %	3.780,00	104,40 %
Število obiskov pri uporabnikih	4.033	4.802	119,07 %		

Izvajanje pomoči na domu po občinah

Struktura uporabnikov pomoči na domu in oblika življenjske skupnosti

	MOŠKI				ŽENSKES				SKUPAJ				
	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	SKUPAJ (vse občine)
STAROSTNA STRUKTURA													
do 65 let	19	1	0	0	18	2	0	0	37	3	0	0	40
od 65 do 80 let	74	8	8	5	121	10	11	2	195	18	19	7	239
80 let ali več	131	17	9	8	321	29	30	15	452	46	39	23	560
SKUPAJ (po občini)	224	26	17	13	460	41	41	17	684	67	58	30	
SKUPAJ (vse občine)	280				559				839				839
OBLIKA ŽIVLJENJSKE SKUPNOSTI													
živi sam	103	10	4	4	275	19	20	6	378	29	24	10	441
živi s partnerjem	81	7	9	6	91	6	10	6	172	13	19	12	216
živi z otroki	24	7	4	3	75	15	8	5	99	22	12	8	141
živi z drugimi sorodniki	15	2	0	0	20	1	3	0	35	3	3	0	41
SKUPAJ (po občini)	223	26	17	13	461	41	41	17	684	67	58	30	
SKUPAJ (vse občine)	279				560				839				839

Frekvenca obiskov

FREKVENCA OBISKOV po številu uporabnikov					
	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	SKUPAJ (vse občine)
1 x tedensko	232	18	9	6	265
2 x tedensko	106	9	9	3	127
3 x tedensko	49	0	5	4	58
4 x tedensko	4	0	1	0	5
5x tedensko	205	24	17	9	255
6 x tedensko	1	0	1	1	3
7 x tedensko	71	15	15	6	107
1 x na 14 dni	16	1	1	1	19
SKUPAJ (po občini)	684	67	58	30	
SKUPAJ (vse občine)	839				

V letu 2021 se je povečal delež uporabnikov, ki so prejeli pomoč več kot 1x tedensko, kar izkazuje potrebo po pogostejši pomoči na domu naših upravičencev. Razloge za izkazano potrebo po večkratnih terminih je moč iskati v poslabšanem zdravstvenem stanju upravičencev, ki so pomoč na domu potrebovali v povečanem obsegu.

Povečal se je delež obiskov na 14 dni v primerjavi z letom 2020, kar je povezano z nejasnimi pogoji in splošnimi razmerami zaradi COVID-19, saj so se nekateri uporabniki zaradi strahu pred okužbo odločali za občasno pomoč, v kolikor seveda ni šlo za opravljanje temeljnih dnevnih opravil.

STORITVE – analiza števila uporabnikov, ki so prejeli storitve po posameznih sklopih

STORITVE PO SKLOPIH OPRAVIL po številu uporabnikov					
	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	SKUPAJ (vse občine)
Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	599	59	56	30	744
Gospodinjska pomoč	669	64	58	30	821
Pomoč pri vzpostavljanju socialnih stikov	513	53	48	20	634
SKUPAJ (po občini)	1781	176	162	80	
SKUPAJ (vse občine)	2199				

Povečal se je delež pomoči pri ohranjanju socialnih stikov. Zagotovo gre za dejavnik, ki je posledica negotovosti, stisk občanov in povečanega občutka osamljenosti v času COVID-19. V MOM se povečuje tudi delež pomoči po temeljnih dnevni opravilih, kar sledi splošnemu trendu nakazovanja na vedno večjo potrebo po opravljanju nujne nege.

Prenehanje pomoči

PRENEHANJE STORITVE - VZROKI PRENEHANJA po številu uporabnikov					
	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	SKUPAJ (vse občine)
prenehanje potrebe	77	9	3	0	89
smrt uporabnika	84	13	9	5	111
selitev v dom	102	4	8	1	115
drugo (odpoved uporabnika)	10	0	1	0	11
SKUPAJ (po občini)	273	26	21	6	
SKUPAJ (vse občine)	326				

V letu 2021 je bilo v MOM zabeleženih 273 odpovedi izvajanja pomoči, kar posledično pomeni tudi večjo fluktuacijo med uporabniki. Povečal se je delež prekinitev zaradi prenehanja potreb, razloge za to lahko beležimo v zelo uspešni rehabilitaciji naših uporabnikov s pomočjo delovne terapije in fizioterapije. Zaradi odhoda v DSO sta storitev PND prekinila 102 uporabnika. V primerjavi z letom 2020 je številka višja, kar je posledica ponovnega sprejema novih uporabnikov v domove in sprostivne kapacitet ter s tem možnost prehajanja v institucionalno varstvo.

Seznam čakajočih na vključitev

LISTA ČAKAJOČIH na vključitev					
	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	SKUPAJ (vse občine)
št. čakajočih na dan 31.12.2021	46	0	1	0	47
SKUPAJ (po občini)	46	0	1	0	
SKUPAJ (vse občine)	47				

Projekt Terapevtski tim

Projekt Terapevtski tim odgovarja direktno na potrebe starajoče se družbe in kaže smerokaz dobre prakse. Izkušnje iz terena in povratne informacije uporabnikov in svojcev pričajo, da so takšne storitve še kako potrebne in bi morale biti dostopne vsem uporabnikom, kot del systemske rešitve, ne zgolj v obliki projektnega dela. Človeka podpremo v zavetju njegovega doma, kjer je rehabilitacijski potencial največji, kjer je človek lahko to, kar je. To je točka na kateri gradimo zgodbe o uspehu. In kadar človeku podaš roko, ti vrne z nasmehom.

Terapevtski tim se je razvil iz projekta CrossCare, ki je bil na evropski ravni prepoznan kot primer dobre prakse. Zanimanje za nadaljevanje projekta oziroma ohranitev storitev je bila namreč izjemna. Delovanje Terapevtskega tima je bilo v letu 2020 omogočeno deloma s sredstvi ustanoviteljice, Mestne občine Maribor, deloma pa smo ga krili iz lastnih sredstev kot razvoj naše dejavnosti. Storitve delovne in fizioterapije na domu smo nudili aktivnim uporabnikom javne službe pomoči na domu, pri čemer je bila storitev oblikovana kot dopolnitev javne službe, storitve pa so bile za uporabnika še naprej brezplačne, tako kot so bile storitve CrossCare.

Skupno smo v letu 2021 prejeli 188 prošenj za terapevtske storitve.

Tabela: Delovanje Terapevtskega tima v obdobju 1.1.2021 – 31.12.2021 izraženo v številkah

TERAPEVTSKO OBRAVNAVANI UPORABNIKI	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
Delovni sklop: DELOVNA TERAPIJA	30	70	100
Delovni sklop: FIZIOTERAPIJA	35	49	84
SKUPAJ	65	119	184
ZAKLJUČENE OBRAVNAVE v letu 2021	MOŠKI	ŽENSKÉ	SKUPAJ
Delovni sklop: DELOVNA TERAPIJA	26	66	92
Delovni sklop: FIZIOTERAPIJA	31	45	76
SKUPAJ	57	111	168

Frekvenca obiskov

Storitev – delovni sklop	Povprečno število obiskov na uporabnika
Delovna terapija	8
Fizioterapija	8

Število vseh opravljenih obiskov

Storitev – delovni sklop	Število vseh opravljenih obiskov
Delovna terapija	731
Fizioterapija	597
SKUPAJ	1.328

Projekt UIOD



Center za pomoč na domu Maribor v konzorciju prijavitelja Doma Danice Vogrinec in konzorcijskih partnerjev Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca Maribor in Lekarne Arnica Montana, izvaja projekt "Usmerjena integrirana oskrba DOMA" (v nadaljevanju UIOD), ki je bil izbran na javnem razpisu Ministrstva za zdravje za izbor operacij "Preoblikovanje obstoječih mrež ter vstop novih izvajalcev za nudenje skupnostnih storitev in programov za starejše". Projekt je financiran s strani Evropskega socialnega sklada, v okviru zgoraj navedene operacije Ministrstva za zdravje.

Namen projekta je zagotoviti dostop do novih storitev, s katerimi se krepi možnost, da starejši, kljub morebitni oviranosti ali bolezni, ostanejo čim dlje v domačem okolju, ohranijo psihofizične sposobnosti in s tem večjo samostojnost.

Storitve v okviru projekta so brezplačne in so namenjene osebam, starim 65 let ali več, ki so zaradi posledic bolezni, starostne oslabelosti, poškodb, invalidnosti ter pomanjkanja ali izgube intelektualnih sposobnosti pri opravljanju osnovnih in podpornih dnevnih opravil odvisne od pomoči drugih oseb v daljšem časovnem obdobju. Projekt se izvaja na področju Mestne občine Maribor, občine Duplek, občine Hoče-Slivnica in občine Miklavž na Dravskem polju. Storitve se izvajajo na domu uporabnika in v institucionalnem varstvu.

Center za pomoč na domu Maribor ima po projektu UIOD zaposluje naslednje profile: enega diplomiranega socialnega delavca na vstopno informacijski točki projekta (VIT točka), dva bolničarja negovalca, enega delovnega terapevta in psihologa (zaposlitev zgolj v polovičnem delovnem času). Skupaj projekt s strani vseh konzorcijskih partnerjev zaposluje 27 oseb.

Poročilo aktivnosti projekta UIOD je priloga k temu poročilu.

Drugi dopolnilni programi in projekti

V letu 2021 smo zaposleni izvajali vrsto dodatnih programov in projektov, ki dopolnjujejo osnovno dejavnost zavoda (t.j. javno službo pomoči na domu).

Z dopolnilnimi programi in projekti smo naslavljali tako uporabnike, kot tudi naše zaposlene.

SPOŠTUJEMO LISTINO RAZNOLIKOSTI SLOVENIJE

Knjižnica za starejše

PROJEKT POLET

Organizirano prostovoljstvo

ProAkt – zdravje na dlani, aktivno na delovnem mestu

STROKOVNO USPOSABLJANJE ZA POKLIC SOCIALNI OSKRBOVALEC NA DOMU

programi Javna dela 2021

Praktično usposabljanje študentov

Demenci prijazna točka in MIGI kotiček

VGC Štajerska

Stop nasilju – pravilo ničelne stopnje do nasilja

Podrobnejša vsebina posameznega programa/projekta bo pojasnjena v nadaljevanju.

ProAkt

Aktivnosti projekta so podrobneje opisane že v poglavju "Zaposleni-srce zavoda" v okviru podpoglavja Promocije varnosti in zdravja pri delu.



Strokovno usposabljanje za poklic socialni/a oskrbovalec/ka na domu

Tudi v letu 2021 smo nadaljevali z izvajanjem Izobraževalnega programa strokovnega usposabljanja za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu – socialni/a oskrbovalec/ka na domu. Program je verificiran s strani Socialne zbornice Slovenije.

Izobraževanje obsega 150 ur in je razdeljeno na teoretični in praktični del. Po uspešnem opravljanju obveznosti po navedenem programu se kandidatom izda potrdilo o uspešnem zaključku.

V prvi polovici leta 2021 je program uspešno zaključilo 13 kandidatov, med tem ko je v naslednji skupini, ki je zaključila izobraževanje skupina 19 kandidatov.

Javna dela 2021

V letu 2021 smo na javni poziv prijavi in prejeli uspešno potrjenih 12 programov javnih del, in sicer:

- 4 programi za pomoč pri omilitvi posledic epidemije COVID-19 za leto 2021 (interno poimenovanje programa: Pomoč socialnim oskrbovalkam in hišniška opravila), in sicer za naročnike: Mestna občina Maribor, občina Hoče Slivnica, občina Rače Fram in občina Starše (skupno 4 javni delavci),
- 4 programi Družabništva in spremljanja, in sicer za naročnike: Mestna občina Maribor, občina Hoče Slivnica, občina Rače Fram in občina Starše (skupno 4 javni delavci),
- program Pomoč starejšim in invalidom (interno poimenovanje programa: Družabništvo za osebe z demenco) v Mestni občini Maribor (1 javna delavka),

- 2 programa Pomoči pri izvajanju programov za ohranjanje zdravja in drugih rehabilitacijskih programov (interno poimenovanje programa: Svetovalno informacijski center) v Mestni občini Maribor (2 javna delavca),
- program Socialno vključevanje posebej ranljivih skupin v Mestni občini Maribor (1 javna delavka).

Slovenija v EU spada med države z najhitreje starajočim se prebivalstvom. To izhaja tudi iz statističnih demografskih podatkov, dostopnih na Statističnem uradu RS. Revizijsko poročilo Računskega sodišča RS iz leta 2019 s področja *Skrbi za tiste, ki zaradi starosti, duševne ali telesne prizadetosti potrebujejo pomoč drugih* št. 320-16/2017/33 z dne 16.9.2019

(poročilo dostopno na spletni povezavi: http://www.rs-rs.si/fileadmin/user_upload/Datoteke/Revizije/2019/KAM/KAM-2_RSP_RevizijskoP.pdf),

kot glavno ugotovitev izpostavlja, da je stanje socialne oskrbe v Sloveniji kritično. Na mestu je razmisliti o načinih, kako to kolesje zavrteti v drugo, za uporabnike storitev bolj dosegljivo in prijaznejšo smer. In prav programi javnih del izkazujejo povečanje skrbi za starejše in zagotavlja pogoje za izvajanje aktivnosti, usmerjenih v dvig kvalitete življenja tistim, ki to nujno potrebujejo, torej starejšim.

Analiza izvajanja programov javnih del je pokazala, da se uporabniki izjemno razveselijo obiskov javnih delavk in da so s strani uporabnikov kot tudi s strani svojcev zelo dobro sprejete.

Program družabništva ter program družabništva za osebe z demenco sta se izkazala kot pomembna dopolnilna programa k pomoči na domu, saj na terenu opažamo, da so ljudje vse bolj osamljeni, nejevoljni in depresivni. Zavedamo se, da je v teh primerih družba druge osebe še toliko bolj pomembna. Mnogi zaradi fizične oslabelosti ne upajo sami v trgovino ali na sprehod, si pa to zelo želijo. Ob spremstvu druge osebe se namreč počutijo varne. Prav tako jim predstavlja zadovoljstvo, da še lahko zapustijo stanovanje.

Tabela: Število vključenih uporabnikov v programe javnih del z vsebino družabništva

Program JD	Mestna občina Maribor	Občina Hoče Slivnica	Občina Rače Fram	Občina Starše	SKUPAJ (vse občine)
Družabništvo in spremljanje	21	15	14	10	60
Družabništvo za osebe z demenco	34				34
SKUPAJ					94

Kot novost smo v letu 2021 vpeljali 4 programe Pomoči pri omilitvi posledic epidemije COVID-19, ki so ogromno pripomogli po eni strani k razbremenitvi socialnih oskrbovalk, po drugi strani pa k pomoči uporabnikom glede omilitve posledic epidemije. Programa sta bila realizirana v Mestni občini Maribor in občini Rače Fram. V občinah Hoče Slivnica in Starše pa glede na iskanje kandidata za zaposlitev za krajši delovni čas v trajanju 25 ur tedensko, žal nismo našli primerne osebe in smo od programov odstopili.

Svetovalno informacijski center za uporabnike in svojce (Pomoč pri izvajanju programov za ohranjanje zdravja in drugih rehabilitacijskih programov)

Program Svetovalno informacijskega centra za uporabnike in svojce predstavlja dobro podporo izvajanju naše osnovne dejavnosti - storitve socialne oskrbe na domu uporabnika, kar se je izkazalo kot izjemno pozitivno tudi v letu 2021.

V okviru programa smo izvajali telefonsko, elektronsko (preko e-pošte) in pisarniško svetovanje in pomoč starejšim ljudem ob vsakodnevnih težavah in stiskah, s katerimi se srečujejo, jim pomagali pri izpolnjevanju različnih obrazcev in zahtev, reševanju raznovrstnih reklamacij, in pridobivanju podatkov in informacij, jim svetovali kakšne so možnosti za vključitev v dnevno varstvo ali v programe pomoči na domu, uporabnike ob različnih stiskah informirali na katere institucije naj se v danih primerih obrnejo, predvsem pa pripomogli k večji socialni vključenosti ranljivih skupin (predvsem starejših, ter oseb z različnimi motnjami – gibalnimi, senzornimi, psihičnimi), ter jih po potrebi napotili na organizacije ali jim posredovali kontaktne informacije organizacij, kjer si lahko pridobijo informacije oziroma poiščejo pomoč, ki jo v danem trenutku potrebujejo.

Hkrati smo po tem programu izvajali tudi aktivnosti info točke za Večgeneracijski center ter zainteresiranim udeležencem nudi informacije o brezplačnih aktivnostih, dogodkih in prireditvah, ki se jih lahko udeležujejo, vodili pa smo tudi ustvarjalne, bralne in druge podobne družabne aktivnosti in delavnice za uporabnike.

Z izvajanjem navedenega programa smo uporabnikom tako še bolj učinkovito zagotavljali kvalitetnejše in varnejše bivanje v domačem okolju in jim zagotavljali zadovoljevanje nematerialnih človeških potreb po medčloveških odnosih – večkrat namreč že pogovor s takšno osebo in prisluh njenim težavam pripomore k njihovem zadovoljstvu in večji kvaliteti bivanja v domačem okolju.

VGC Štajerska (Večgeneracijski center Štajerska)



Projekt sofinancirata Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in Evropski socialni sklad v okviru Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014 - 2020, prednostne osi: 9. Socialni vključenost in zmanjševanje tveganja revščine, prednostne naložbe: 9.1. Aktivno vključevanje, vključno s spodbujanjem enakih možnosti in dejavnega sodelovanja ter izboljšanje zaposljivosti in specifičnega cilja: 9.1.3. Preprečevanje zdrsa v revščino oziroma socialno izključenost in zmanjševanje neenakosti v zdravju.

Center za pomoč na domu Maribor v projektu Večgeneracijskega centra Štajerska (VGC Štajerska) sodeluje kot izvedbeni partner.

Gre za projekt, sofinanciran iz evropskih sredstev.

Moto VGC Štajerska je *“Kanček več za vse”*. Slednje pomeni, da si projektni partnerji z aktivnostmi in vsebinami prizadevamo za čim večjo socialno vključenost in medgeneracijsko povezovanje posameznikov in ranljivih skupin, med katere brez dvoma sodijo tudi starejši.

V okviru tega projekta uporabnikom in drugim zainteresiranim nudimo priložnosti za druženje, ustvarjanje, pogovor, in s tem priložnost za boljše in kvalitetnejše življenje.

Med bolj odmevne in obiskane aktivnosti, ki smo jih v zavodu izvedli v okviru tega projekta v letu 2021 nedvomno sodijo delavnice ustvarjanja in druženja v naravi v mestnem parku, ki smo jih izvedli v okviru sodelovanja v socialno humanitarnem sklopu Korenin srca na Art Kampu.

Projekt je bil v letu 2021 zaključen.

Projekt POLET - “Razvoj celovitega poslovnega modela za delodajalce za aktivno in zdravo staranje zaposlenih”



V skrbi za zadovoljstvo naših zaposlenih, predvsem pa njihovo počutje na delovnem mestu, smo v letošnjem letu pristopili k projektu POLET (“Razvoj celovitega poslovnega modela za delodajalce za aktivno in zdravo staranje zaposlenih (POLET)”) kot sodelujoča organizacija. Projekt izvajajo: Združenje delodajalcev Slovenije, Štajerska gospodarska zbornica, Gospodarska zbornica Slovenije in Obrtno podjetniška zbornica Slovenije.

Projekt sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

Projekt je zasnovan z namenom sledenja usmeritvam EU na področju aktivnega in zdravega staranja na delovnem mestu, reševanja problematike nizke stopnje delovne aktivnosti starejših zaposlenih in visokega deleža bolniških odsotnosti starejših zaposlenih. Z vključitvijo v projekt pridobimo brezplačno analizo stanja na področju aktivnega in zdravega staranja na delovnem mestu ter odsotnosti z dela (absentizma), predvsem pa pridobimo individualiziran program in načrt aktivnega in zdravega staranja na delovnem mestu, brezplačno svetovanje, usposabljanje in izobraževanje zaposlenih in delodajalcev, dostop do strokovno informativnih gradiv in podpornih orodij, prav tako pa bomo deležni priporočil za nadgradnjo aktivnosti na področju aktivne skrbi za zaposlene.

Prostovoljstvo

V letu 2021 smo imeli v organiziran program prostovoljstva aktivno vključenih **39 prostovoljcev**, ki so skupno opravili **687 prostovoljskih ur**. Prostovoljci so v okviru svojih programskih oblik dela opravljale aktivnosti v obliki pogovora, branja, družabnih iger, spremstva in sprehodov z uporabniki ter kot dodatna pomoč socialnim oskrbovalcem.

V letu 2021 je bilo na področju delovanja in opravljanja prostovoljstva še vedno prisotna sprememba organizacije le-tega, povezana z stanjem zaradi razglašene epidemije in sprejetih ukrepov zaradi COVID-19. Prostovoljstvo se je izvajala celotno leto 2021, v skladno s sprejetimi protokoli. V sklopu tega so prostovoljci poleg omejenih obiskov vzdrževali stik tudi preko telefona in na ta način prisluhnili uporabnikom v času negotovosti in povečanih stisk. Prostovoljci so v okviru svojih programskih oblik dela opravljali aktivnosti v obliki pogovora, branja, družabnih iger, spremstva in sprehodov z uporabniki ter pomoč pri opravljanju dnevnih opravil v spremstvu in kot dodatna pomoč socialnih oskrbovalcev.

Organiziran program prostovoljstva se je izkazal kot primer dobre prakse in še boljše uporabniške izkušnje, z izvajanjem le-tega pa želimo doseči boljše socialne stike in medgeneracijsko sodelovanje. V negotovih razmerah v katerih živimo in se stiske ljudi povečujejo se je socialna opora in pomoč naših prostovoljcev še dodatno izkazala kot pomemben faktor pri odpravljanju socialnih stisk.

CPND Maribor kot študijska baza za praktično usposabljanje študentov gerontologije



V letu 2021 smo v sodelovanju z Alma Mater Europaea – Evropskim centrom Maribor realizirali skupino praktičnega usposabljanja študentov gerontologije. Dve študentki gerontologije sta skupno opravili 320 ur praktičnega usposabljanja, ki je potekalo pod mentorstvom strokovnih delavk, koordinatoric pomoči na domu.

Praktično usposabljanje je potekalo pod mentorstvom strokovnih delavk, koordinatoric pomoči na domu. V dinamičnem kolektivu so študentke spoznavale naše delo, pridobile praktično znanje, veščine in spretnosti tako na področju socialnega varstva kot celote, kot tudi s poudarkom na socialni gerontologiji. Mentorstvo je študentkam omogočilo, da so spoznale delo in aktivnosti Centra za pomoč na domu, se podrobneje seznanile z delom in aktivnostmi koordinatoric pomoči na domu, imele so priložnost, da so v času študija pridobljeno teoretično gerontološko znanje preizkusile v praksi, spoznavale so pomembnost timskega dela, pridobile izkušnje in se učile postopkov vključevanja novih uporabnikov (obiski na domu), spremljale in se seznanile so se z delom socialnih oskrbovalcev na terenu, ter se učile učinkovite uporabe delovnih orodij in opreme ter zaščitnih sredstev.

Mentorica programa je spremljala in usmerjala delo študentk na praktičnem usposabljanju, vodila evidenco o prisotnosti študentk na praktičnem usposabljanju, pripravila poročila in drugo dokumentacijo vezano na program praktičnega usposabljanja.

CPND Maribor kot študijska baza za praktično usposabljanje študentov delovne terapije

Univerza v Ljubljani
Zdravstvena fakulteta

V letu 2021 smo glede izvedbe praktičnega usposabljanja z delom pričeli sodelovati tudi z Zdravstveno fakulteto v Ljubljani na področju delovne terapije, in sicer z vključevanjem ene študentke v obvezno klinično prakso, ki je del predmetnika 3. letnika študija delovne terapije.



CPND Maribor kot baza za praktično usposabljanje dijakov Prometne šole Maribor po programu tehnik varovanja

V letu 2021 smo glede izvedbe praktičnega usposabljanja z delom pričeli sodelovati tudi s srednjo Prometno šolo Maribor. Na usposabljanju z delom je bil dijak smeri tehnik varovanja, ki je pod strokovnim mentorstvom pridobil večšče socialnega vključevanja v delovno organizacijo z izvajanjem teoretičnega znanja s področja varovanja v praksi.



Knjižnica za starejše

Projekt Knjižnica za starejše je namenjen uporabnikom Centra za pomoč na domu, ki zaradi svojega zdravstvenega ali fizičnega stanja niso več sposobni obiskovati javnih knjižnic oziroma nimajo nikogar, ki bi jim lahko prinesel čtivo na dom. Našim uporabnikom tako omogočamo izposojno in dostop do knjig iz naše interne knjižnice.

V naši interni knjižnici gre za manjšo zbirko leposlovja, proze, strokovne literature, duhovnega čtiva, revij, ki je namenjena za izposojno zgolj in izključno uporabnikom in zaposlenim, saj jim knjige prinašajo in odnašajo socialne oskrbovalce ali družabnice (javna dela), ki imajo tudi neposreden dostop do knjižničnega gradiva.

Zbirka knjižničnega gradiva je nastala z donacijami starih, prebranih in odvečnih knjig naših uporabnikov, njihovih svojcev, bližnjih, zaposlenih v zavodu in drugih prostovoljcev, ki so velikodušno prispevali knjige, za kar se jim iskreno zahvaljujemo.

Prizadevamo si, upamo in želimo, da bi se naša knjižnica nenehno širila ter pridobivala tako na kvantiteti kot kvaliteti. Še posebej si želimo, da vsakič znova v njej najdejo svoj prostor naši uporabniki, s pomočjo katerih knjižnica vsakič znova zaživi kot prava knjižnica.

Programi poklicne rehabilitacije na delovnem mestu

Tudi v letu 2021 smo v sodelovanju z Ozaro d.o.o. nadaljevali z izvajanjem poklicne rehabilitacije z usposabljanjem na delovnem mestu. Pod mentorstvom naših strokovnih delavcev in sodelavcev smo nudili usposabljanje 2 rehabilitantom.



Demenci prijazna točka in MIGI kotiček

Demenci prijazna točka in MIGI kotiček sta namenjena osebam z demenco, njihovim svojcem oziroma vsem, ki jih to področje zanima. Zavod si je z odprtjem DPT zadal nove cilje na področju soočanja z izzivi, ki jih prinaša demenca. Točka je namenjena osebam z demenco, njihovim svojcem oziroma vsem, ki jih to področje zanima. Zavedamo se, da je oseb z demenco vse več in je tovrstna problematika v porastu. Tako kot osebe z demenco, so se v še večjih stiskah znašli njihovi svojci, saj jim je težko sprejeti spremembe, s katerimi se soočajo njihovi starši.

Ker se zavedamo pomembnosti pravilnega ravnanja pri osebah z demenco, smo v okviru dopolnilnega programa *pripravili kratek pregled napotkov za prijetno in varno bivanje oseb z demenco v domačem okolju*, ki jih kontinuirano uporabljamo za dodatno informiranje svojcev in drugih oseb, ki so vključene v oskrbo oseb z demenco.

V mesecu novembru 2021 smo v sodelovanju z Zavodom Aloja organizirali izkustveno izobraževanje za določene zaposlene na področju dela z osebami z demenco.



Program STOP nasilju in Pravilo "ničelna stopnja do nasilja"

Program STOP nasilju je specifičen dopolnilni program našega zavoda, 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.

Na drugi strani pa s "**Pravilom ničelne tolerance do nasilja**" varujemo naše zaposlene, predvsem socialne oskrbovalce, in jim tako zagotavljamo boljše delovne pogoje z vidika njihove varnosti pri delu ter ustreznega ukrepanja ob morebitnih opaženih nespoštovanjih tega pravila s strani uporabnikov ali svojcev. Pravilo se je izkazalo kot pozitivna sprememba za socialne oskrbovalce, ki se počutijo bolj zaščitene in spoštovane s strani delodajalca, saj vedo, da jim bo delodajalec v kritičnih trenutkih stal ob strani. V letu 2021 je imelo to pravilo poseben

pomen predvsem zaradi vedno večje psihološke obremenitve ljudi zaradi dolgotrajnih epidemioloških ukrepov. Opazili smo, da ljudje svoje nezadovoljstvo s stanjem v državi znašajo tudi na naše zaposlene. In prav v tem pogledu smo morali postaviti jasne meje dopustnega, da smo omogočili nemoten potek dela.

Spoštujemo "Listino raznolikosti Slovenije"

Center za pomoč na domu Maribor je od leta 2019 pristopil kot podpisnik Evropske listine o raznolikosti.

Listina raznolikosti je ena izmed aktualnih prostovoljnih evropskih iniciativ raznolikosti, s ciljem spodbuditi organizacije (zasebne, javne) k implementaciji in razvoju politike raznolikosti znotraj organizacij. Gre za kratek dokument, ki sestoji iz načel, ki jim organizacija v svojem delovanju sledi pri promociji raznolikosti, nediskriminacije in enakih možnosti na delovnem mestu.



RAČUNOVODSKO POROČILO za leto 2021



Temeljne računovodske predpostavke in usmeritve

Javni zavod Center za pomoč na domu Maribor (skrajšan naziv CPND Maribor) je po Pravilniku o določitvi neposrednih in posrednih uporabnikov državnega in občinskih proračunov obravnavan kot posredni proračunski uporabnik¹.

Zavod pridobiva sredstva za opravljanje svojih nalog iz²:

- proračuna ustanoviteljice sredstva za izvajanje javne službe v obsegu, kot ga določa zakon,
- proračuna ustanoviteljice za izvajanje programov, ki ne sodijo v javno službo, so pa v posebnem interesu ustanoviteljice, v obsegu, ki ga zavod in ustanoviteljica dogovorita s posebnimi pogodbami,
- iz proračuna ustanoviteljice za investicijsko vzdrževanje prostorov in obnovo opreme, skladno z letnim programom ustanoviteljice,
- iz državnega proračuna za sofinanciranje programov, ki jih na osnovi javnih razpisov ali na drugih osnovah vzpodbuja država
- s plačili uporabnikov storitev,
- s prispevki sponzorjev in donatorjev ter iz drugih virov skladno z zakonom.

Pri vodenju poslovnih knjig, vrednotenju računovodskih postavk in notranjem finančnem nadzoru izvaja določila:

- Zakona o javnih financah³,
- Zakona o računovodstvu⁴,
- Pravilnika o sestavljanju letnih poročil za proračun proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava⁵,

¹ Razvidno iz registra proračunskih uporabnikov objavljenega na spletni strani Ministrstva za javno upravo URL: <http://www.ujp.gov.si/dokumenti/dokument.asp?id=127>.

² Določilo 11. člena Odloka o ustanovitvi javnega socialno varstvenega zavoda Center za pomoč na domu Maribor, MUV št. 1/2018.

³ Zakon o javnih financah, Uradni list RS, št. 11/11 – uradno prečiščeno besedilo, 14/13 – popr., 101/13, 55/15 – ZFisP, 96/15 – ZIPRS1617, 13/18 in 195/20 – odl. US.

⁴ Zakon o računovodstvu, Ur.l. RS št.: 23/99, 30/02-ZJF-C in 114/06-ZUE .

⁵ Pravilnik o sestavljanju letnih poročil za proračun proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava Ur.l. RS, št. 115/02 21/03, 134/03, 126/04, 120/07, 124/08, 58/10 (60/10 popr.), 104/10, 104/11, 86/16 in 80/19.

- Navodila o pripravi zaključnega računa državnega in občinskega proračuna ter metodologije za pripravo poročila o doseženih ciljih in rezultatih neposrednih in posrednih uporabnikov proračuna⁶,
- Pravilnika o razčlenjevanju in merjenju prihodkov in odhodkov pravnih oseb javnega prava⁷,
- Pravilnika o načinu in rokih usklajevanja terjatev in obveznosti po 37. členu ZR⁸,
- Pravilnika o načinu in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev⁹ in
- Pravilnika o EKN za proračun, proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava¹⁰ ter
- Slovenskih računovodskih standardov¹¹.

Računovodstvo zavoda CPND Maribor zagotavlja podatke oziroma informacije o poslovnih in finančnih uspešnostih javnega zavoda ter o njenem premoženjskem in finančnem stanju za notranje in zunanje uporabnike informacij. Računovodstvo CPND Maribor je zasnovano tako, da zagotavlja usklajenost računovodskih podatkov in informacij z Zakonom o računovodstvu in Slovenskimi računovodskimi standardi.

Pri računovodenju in pri pripravi računovodskih izkazov uporablja CPND Maribor temeljne računovodske predpostavke in splošna pravila o vrednotenju:

- časovno neomejenost delovanja,
- dosledno stanovitnost, upoštevanje resnične in poštene predstavitve in
- nastanek poslovnega dogodka.

Računovodski izkazi so sestavljeni na predpostavki, da bo CPND Maribor nadaljeval poslovanje v dogledni prihodnosti.

Računovodsko obravnavanje ekonomskih kategorij je opredeljeno v Pravilniku o računovodstvu¹² in se ne more spreminjati glede na trenutne poslovne koristi CPND Maribor.

⁶ Navodilo o pripravi zaključnega računa državnega in občinskega proračuna ter metodologije za pripravo poročila o doseženih ciljih in rezultatih neposrednih in posrednih uporabnikov proračuna, Ur.l. RS, št. [12/01](#), [10/06](#), [8/07](#), [102/10](#).

⁷ Pravilnik o razčlenjevanju in merjenju prihodkov in odhodkov pravnih oseb javnega prava Ur.l. RS, št. 134/03, 34/04, 13/05, 114/06-ZUE, 138/06, 120/07, 112/09, 58/10, 97/12, 100/15, 75/17 in 82/18

⁸ Pravilnik o načinu in rokih usklajevanja terjatev in obveznosti po 37. členu ZR, Ur.l. RS, št. 108/13.

⁹ Pravilnik o načinu in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev, Ur.l. RS, št. 45/05, 138/06, 120/07, 48/09, 112/09, 58/10, 108/13, 100/15.

¹⁰ Pravilnik o enotnem kontnem načrtu za proračun, proračunske uporabnike in druge osebe javnega prava, Ur. l. RS 112/09, 58/10, 104/10, 104/11, 97/12, 108/13, 94/14, 100/15.

¹¹ Slovenski računovodski standardi, Ur.l. RS št. 95/2015

¹²Center za pomoč na domu Maribor Pravilnik o računovodstvu z dne 25.11.2013, številka dokumenta 016-0005/2013.

Če je v različnih obdobjih različno, je treba prikazati razloge za takšne spremembe in njihove posledice.

Računovodstvo obravnava spremembe ekonomskih kategorij skladno z nastankom poslovnih dogodkov. Da bi se torej poslovni izid izrazil vrednostno, morajo biti pri vsakem vzporejanju prihodkov in odhodkov prihodki obremenjeni samo z ustreznimi odhodki, ne glede na prejemke in izdatke.

Poslovodstvo CPND Maribor upošteva pri izbiranju računovodskih usmeritev in odločanju o njih uporabi ter pri pripravljanju računovodskih izkazov, kakovostne značilnosti računovodenja, in sicer razumljivost, ustreznost, zanesljivost in primerljivost.

Zanesljivost zagotavlja z izpolnjevanjem treh zahtev:

- previdnost,
- prednost vsebine pred obliko in
- pomembnost.

Številni poslovni dogodki so povezani z negotovostjo, zato so računovodski izkazi pripravljene s primerno previdnostjo. Pozitivni poslovni izid se izkaže šele takrat, ko je očiteno in potrjeno, negativni pa, ko postane možen.

Vrednotenje in izkazovanje postavk

Posamezne postavke v računovodskih izkazih za leto 2021 so ovrednotene v skladu s pravili vrednotenja določenimi v Zakonu o računovodstvu in v Slovenskih računovodskih standardih ter v Pravilniku o računovodstvu.

Uporaba omenjenih predpisov zadošča za resničen in pošten prikaz premoženja in obveznosti CPND Maribor, njenega finančnega položaja in poslovnega izida.

Redni letni popis

Pred zaključkom poslovnih knjig za leto 2021 je bil opravljen redni letni popis sredstev in obveznosti do virov sredstev. Popisna komisija je popisala vsa sredstva in obveznosti na dan 31.12.2021, razen dolgoročnih sredstev. Podatke o dejanskem stanju je primerjala s podatki v poslovnih knjigah tako da v poslovnih knjigah na dan 31.12.2021 izkazuje podatke o dejanskem stanju sredstev in obveznosti do virov sredstev.

Je pa bil v marcu 2021 zaključen tudi redni letni popis osnovnih sredstev in drobnega inventarja za stanje na dan 31.12.2020, ki glede na epidemiološke razmere nalezljive bolezni COVID-19 zaradi preventivnih razlogov preprečevanja širjenja COVID-19 v zavodu ni bil izveden v celoti v rednem roku. V skladu z določilom 86. člena Zakona o interventnih ukrepih za omilitev posledic drugega vala epidemije COVID-19 (ZIUOPDVE) je v bilanci stanja na dan 31.12.2020 izkazano knjiženo stanje osnovnih sredstev in drobnega inventarja brez uskladitve z dejanskim stanjem, pri čemer je omenjeni zakon narekoval obveznost realizacije popisa takoj, ko epidemiološke razmere to dopuščale, oziroma najpozneje do 30.6.2021. Poročilo o uskladitvi stanja je bilo podano v polletnem poročilu za leto 2021.

Razkritja podatkov v bilanci stanja na dan 31.12.2021

Bilanca stanja prikazuje podatke o stanju sredstev in obveznosti do njihovih virov na zadnji dan tekočega in zadnji dan predhodnega obračunskega obdobja.

Sredstva

Sredstva (aktiva) so v bilanci stanja razdeljena na naslednje postavke:

1. Dolgoročna sredstva in sredstva v upravljanju

Tabela 1: Pregled dolgoročnih sredstev na dan 31.12.2021

v EUR s centi

konto	Vrsta dolgoročnega sredstva	Nabavna vrednost	Popravek vrednosti	Neodpisana vrednost	Stopnja odpisanosti
1	2	3	4	5	5=4/3*100
0030	Licence za računalniške programe	28.155,51	18.467,66	9.687,85	65,59
003	Premoženjske pravice	28.155,51	18.467,66	9.687,85	65,59
0210	Nabavna vrednost upravnih in poslovnih zgradb	438.609,57	129.293,02	309.316,55	29,48
02	Nepremičnine	438.609,57	129.293,02	309.316,55	29,48
0400	Oprema za opravljanje dejavnosti	32.528,17	17.374,00	15.154,17	53,41
0401	Računalniška oprema	25.151,67	16.186,12	8.965,55	64,35
0402	Transportna sredstva	53.511,40	18.817,27	34.694,13	35,16
040	Oprema	111.191,24	52.377,39	58.813,85	47,11
0410	Drug drobn inventar	46.008,84	46.008,84	0,00	100,00
041	Drobni inventar	46.008,84	46.008,84	0,00	100,00
	Skupaj	623.965,16	246.146,91	377.818,25	39,45

Zavod je v letu 2021 nabavil:

- licence za računalniške programe v višini 5.709,17 EUR (nadgradnje na že obstoječe računovodske programe in microsoft office);
- opremo za opravljanje dejavnosti v vrednosti 6.738,54 EUR (tiskalnik, projektor);
- računalniško opremo v vrednosti 10.098,67 EUR (nabava prenosnikov, stacionarnih računalnikov in tablic),
- transportna sredstva (osebni avtomobil) v vrednosti 12.600,00 EUR in
- drobni inventar v vrednosti 11.965,64 EUR (nabavljeni so bili stoli, mobilni telefoni, drobni inventar za projekt UIOD).

V letu 2021 je zavod povečal nabavno vrednosti upravnih in poslovnih zgradb v višini investicijskih vlaganj v sanacijo dotrajanih zunanjih ograj v vrednosti 36.086,16 EUR. Investicija je bila financirana iz proračuna ustanoviteljice - Mestne občine Maribor.

V letu 2021 je zavod prodal 2 osebna avtomobila, eno zaradi kontinuiranih popravil, ki glede na starost avtomobila več niso bila ekonomična, drugo vozilo je bilo zaradi udeležbe v prometni nesreči nevozno.

Amortizacija je bila obračunana v višini popravkov vrednosti dolgoročnih sredstev v skladu s *Pravilnikom o načinih in stopnjah odpisa neopredmetenih dolgoročnih sredstev in opredmetenih osnovnih sredstev* in znaša skupaj 48.303,13 EUR. Le ta se v znesku 47.997,35 EUR pokriva v breme obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje in v znesku 305,78 EUR v breme prihodkov iz tržne dejavnosti.

2. Kratkoročna sredstva, razen zalog in aktivne časovne razmejitve

Tabela 2: Pregled kratkoročnih sredstev in kratkoročnih aktivnih časovnih razmejitev

v EUR s centi

konto	Vrste kratkoročnih sredstev in AČR	Vrednost po stanju 31.12.2021	Vrednost po stanju 31.12.2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
10	Denarna sredstva v blagajni			
11	Dobroimetje pri bankah	95.230,95	42.353,43	224,85
12	Kratkoročne terjatve do kupcev	44.315,15	41.588,45	106,56
13	Dani predujmi in varščine	27.149,13		
14	Kratkoročne terjatve do uporabnikov EKN	214.971,65	360.165,45	59,69
17	Druge kratkoročne terjatve	37,25	37,98	98,08
19	AČR			
	Skupaj	381.704,13	444.145,31	85,94

Dobroimetje pri bankah, ki so izkazana v višini 95.230,95 EUR, so sredstva na računu CPND Maribor na dan 31.12.2021, odprtem pri Upravi RS za javna plačila, OE UJP Slovenska Bistrica.

Sredstva na računu so v letu 2021 višja, kot v letu 2020, saj je zavod v letu 2021 prejel nakazilo sredstev za zadnje poročevalsko obdobje po uspešno zaključenem projektu Crosscare.

Kratkoročne terjatve do kupcev so izkazane v višini **44.315,15 EUR** in predstavljajo terjatve iz naslova opravljenih storitev uporabnikom socialno varstvene storitve pomoč na domu in drugih storitev. Od tega terjatve v višini 36.182,43 EUR zapadejo v plačilo v mesecu januarju 2022.

Zavod izkazuje terjatve iz naslova **danih predujmov** za nakup opredmetenih osnovnih sredstev (pisarniškega pohištva in tablic) v skupni višini **27.149,00 EUR**, ki bodo dobavljene v januarju 2022.

Kratkoročne terjatve do uporabnikov EKN so terjatve do občine ustanoviteljice in do občin za katere zavod opravlja storitve po pogodbah ter terjatve do MDDSZ za sofinanciranje dodatnih stroškov dela na podlagi 130.člena Zakona o dolgotrajni oskrbi in sofinanciranje enkratne vzpostavitve enomesečne obvezne strateške zaloge osebne varovalne opreme za zaposlene na podali 81. člena ZZUOOP. Prav tako so tu zajete terjatve do ZRSZ za izvajanje Stokovnega usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec na domu (ki ga CPND Maribor izvaja kot zunanji izvajalec programov aktivne politike zaposlovanja) ter terjatve do ZZSZ za refundacijo nadomestil za odsotnost zaradi bolezni.

V okviru te skupine so izkazane tudi terjatve iz naslova projekta UIOD v višini 18.147,23 EUR.

Druge kratkoročne terjatve so terjatve do zaposlenih, ki so vzpostavljene za lastno udeležbo pri kritju stroškov mobilne telefonije.

Obveznosti do virov sredstev

1. Kratkoročne obveznosti in pasivne časovne razmejitve

Tabela 3: Pregled kratkoročnih obveznosti in pasivnih časovnih razmejitev po vrstah

v EUR s centi

konto	vrste kratkoročnih obveznosti in AČR	Vrednost po stanju 31.12.2021	Vrednost po stanju 31.12.2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
20	Kratkoročne obveznosti za prejete varščine	0,00	0,00	
21	Obveznosti za čiste plače in nadomestilo plače	152.263,99	178.528,37	85,29
22	Kratkoročne obveznosti do dobaviteljev	5.905,77	15.708,33	37,60
23	Druge kratkoročne obveznosti iz poslovanja	24.910,89	29.369,49	84,82
24	Kratkoročne obveznosti do uporabnikov EKN	259,13	87,57	295,91
25	Kratkoročni krediti, prejeti v državi			
29	PČR	47.451,64	36.818,89	128,88
	Skupaj	230.791,42	260.512,65	88,59

Obveznosti za čiste plače in nadomestilo plače, izkazane v 152.263,99 EUR, so obveznosti do zaposlenih za mesec december 2021, ki so bile poravnane v januarju 2022.

Kratkoročne obveznosti do dobaviteljev v državi, izkazane na dan 31.12.2021 znašajo 5.905,77 EUR in vse zapadejo v plačilo v letu 2022.

Druge kratkoročne obveznosti iz poslovanja so izkazane v višini **24.910,89 EUR**, sestavljene pa so iz obveznosti za prispevke na plače in obveznosti za premije po ZKDPZJU za mesec december 2021.

Kratkoročne obveznosti do uporabnikov EKN so se v primerjavi z letom 2020 povečale zaradi dodatne storitve zaračunane s strani Mestne občine Maribor in sicer "nadomestila za prosto razpoložljiva sredstva na računu".

Na postavki **Pasivne časovne razmejitve** so v znesku 14.371,97 EUR odloženi prihodki za financiranje nadaljevanja projekta UIOD, v znesku 33.079,67 EUR pa so odloženi prihodki iz redne dejavnosti, zaradi potrebnih poračunov stroškov prevoza, zaračunanih Mestni občini Maribor.

2. Obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje in dolgoročne obveznosti

Tabela 4: Pregled lastnih virov in dolgoročnih obveznosti po vrstah

v EUR s centi

konto	Vrste lastnih virov in dolgoročnih obveznosti	Vrednost po stanju 31.12.2021	Vrednost po stanju 31.12.2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
980	Obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje	403.149,40	365.388,00	110,33
985	Presežek prihodkov nad odhodki iz preteklih let	124.679,08	167.514,00	74,43
	Skupaj	527.828,48	532.902,00	99,05

Obveznosti za sredstva prejeta v upravljanje na dan 31.12.2021 znašajo 403.149,40 EUR. Ločeno so izkazane obveznosti za sredstva za izvajanje rednega delovanja in za sredstva za izvajanje projektov.

Na podlagi obračuna prihodkov in odhodkov v letu 2021 znaša presežek prihodkov nad odhodki 2.327,00 EUR. Del presežka prihodkov nad odhodki iz predhodnih let v znesku 3.996,00 EUR je bil namenjen pokritju odhodkov obračunskega obdobja. Skupni presežek prihodkov nad odhodki (tekoči in presežek iz predhodnih let) na dan 31.12.2021 tako znaša 124.679,08 EUR.

Pojasnila k izkazu izkaza prihodkov in odhodkov – določenih uporabnikov od 1.1.2021 do 31.12.2021

CPND Maribor je v letu 2021 razporejal stroške na posamezne projekte na podlagi dejansko nastalih stroškov. Zavod pri izvajanju in financiranju projektov spoštuje načelo namenske porabe sredstev kar pomeni, da se sredstva, pridobljena za določen projekt, za ta isti projekt tudi porabijo.

Stroški posameznega projekta se členijo po vrstah stroškov. Odhodki posameznega projekta se obračunavajo skladno z dinamiko obračunavanja prihodkov v skladu z realizacijo projektov in v skladu s pogodbami sklenjenimi z naročniki.

Prihodki

Največji delež prihodkov predstavljajo prihodki po pogodbi z Mestno občino Maribor za izvajanje osnovne dejavnosti.

Tabela 5: Pregled prihodkov po vrstah doseženih v letu 2021 v primerjavi s podatki v predhodnem letu v EUR

v EUR s centi

konto	Vrste prihodkov	Prihodki 2021	Prihodki 2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
7600 00	Prihodki iz sredstev javnih financ-občina MOM	1.188.753,01	1.135.134,80	104,72
7600 01	Prihodki iz sredstev javnih financ-občina HS	102.127,83	117.968,28	86,57
7600 02	Prihodki iz sredstev javnih financ-občina Rače Fram	147.094,88	117.587,42	125,09
7600 04	Prihodki iz sredstev javnih financ-Starše	72.824,17	63.465,77	114,75
7600 09	Prihodki iz sredstev javnih financ-ostale občine	4.676,21	5.012,25	93,30
7600 20	Prihodki iz sredstev javnih financ-ZRSZ	96.840,72	39.723,02	243,79
7600 30	Prihodki iz sredstev javnih financ-MDDSZ	12.832,07		
7600	Prihodki iz sredstev javnih financ	1.625.148,89	1.478.891,54	109,89
7601 00	Prihodki-prispevki občanov	394.911,27	330.969,77	119,32
760101	Prihodki-izobraževanje NPK	24.114,57	7.348,10	328,17
7601 02	Prihodki -izobraževanje študentov	90,00	120,00	75,00
7601 99	Prihodki od prodaje storitev (prihodki UIOD)	102.145,06	99.102,34	103,07
7601	Prihodki od prodaje proizvodov in storitev	521.260,90	437.540,21	119,13
7603	Prihodki iz sredstev javnih financ-CROSSCARE	0,00	56.702,04	0,00
7606	Prihodki iz sredstev javnih financ-Covid 81.člen ZZUOOP	15.122,10		
7608	Prihodki iz sredstev javnih financ-Covid 123.člen ZIUOPDVE	253.054,27	181.981,29	139,06
7639	Drugi prihodki	3.731,71	6.013,24	62,06
7649	Drugi prevrednotovalni poslovni prihodki	270,70	0,00	
	Skupaj	2.418.588,57	2.161.128,29	111,91

Prihodki iz sredstev javnih financ, namenjenih pokrivanju stroškov izvajanja pomoči na domu (760000, 760001, 76002, 76004 in 760009) so se v primerjavi z letom 2020 povečali v Mestni občini Maribor, Občini Starše in Občini Rače Fram, medtem ko so se v Občini Hoče-Slivnica zmanjšali (razlog je v zmanjšanju števila oskrbovalk v navedeni občini iz 6 v letu 2020 na 5 v letu 2021, čemur primerno je bil zmanjšan tudi obseg učinkovitih ur).

Prihodki pod zap. št. 7601 so primerjalno z 2020 v letu 2021 višji. K plačilom uporabnikov za izvedene storitve pomoči na domu smo v letu 2021 namreč dodatno prejeli še prihodke iz

naslova izvajanja praktičnega usposabljanja študentov gerontologije in prihodke iz naslova projekta UIOD.

Prav tako so večji prihodki iz naslova zahtevkov po 123.členu ZIUOPDVE (t.j. izplačilo dodatkov za delo v času epidemije COVID-19). Dodaten nov prihodek pa v letu 2021 predstavljajo prihodki iz naslova zahtevka po 81. členu ZZUOOP za sofinanciranje enkratne vzpostavitve enomesečne obvezne strateške zaloge osebne varovalne opreme za zaposlene.

Izrazito se je povečal prihodek na kontu 760101, saj je v letu 2021 uspešno zaključilo Strokovno usposabljanje za poklic socialni oskrbovalec na domu, ki je pogoj za pristop k izpitu za podelitev certifikata NPK socialni oskrbovalec za kar 32 udeležencev, medtem ko jih je bilo v izobraževalni program v letu 2020 vključenih zgolj 13.

Odhodki

Odhodki so ugotovljeni v višini realiziranih stroškov poslovanja. Pregled po vrstah stroškov je prikazan v spodnji tabeli.

Tabela 6: Pregled odhodkov po vrstah doseženih v letu 2021 v primerjavi s podatki v predhodnem letu

v EUR s centi

zap. št.	Vrste odhodkov	Odhodki tekočega obračunskega obdobja	Odhodki obdobja leta 2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
4600	Stroški materiala	29.631,33	16.839,49	175,96
4601	Stroški pomožnega materiala	78.532,32	38.745,78	202,69
4602	Stroški električne energije	7.205,92	7.769,96	92,74
4603	Gorivo za službena vozila	7.421,51	6.326,99	117,30
4604	Odpis drobnega materiala	141,72	0,00	
460	Stroški materiala	122.932,80	69.682,22	176,42
4610	Stroški poslovnih storitev	14.315,59	12.529,94	114,25
4611	Stroški storitev tekočega in investicijskega vzdrževanja	6.728,57	3.803,26	176,92
4612	Komunalne storitve in komunikacija	15.808,22	14.420,23	109,63
4613	Prevozni stroški in storitve	3.841,63	6.399,02	60,03
4614	Izdatki za službena potovanja	65.235,50	37.530,78	173,82
4615	Tekoče vzdrževanje	37.873,35	28.837,62	131,33
4616	Najemnine in zakupnine	692,14	692,14	100,00
4619	Drugi operativni odhodki	5.630,36	5.334,37	105,55
461	Stroški storitev	150.125,36	109.547,36	137,04
462	Stroški amortizacije	305,78	16,20	1.887,53

4640	Plače zaposleni	1.502.557,76	1.267.803,43	118,52
4641	Nadomestilo plač zaposlenih	69.722,17	120.887,06	57,68
4642	Povračila zaposlenim	140.250,21	109.763,45	127,77
4643	Stroški dodatnega pokojninskega zavarovanja	37.566,87	35.359,12	106,24
4644	Regres za letni dopust	105.290,00	93.843,87	112,20
4645	Drugi prejemki iz delovnega razmerja	20.289,49	32.666,55	62,11
4646	Prispevki izplačevalca plač	258.182,57	231.798,23	111,38
4649	Drugi stroški dela	7.548,89	3.498,68	215,76
464	Stroški dela	2.141.407,96	1.895.620,39	112,97
465	Drugi stroški	0,00	0,00	
467	Finančni odhodki	0,00	23,17	
468	Drugi odhodki	15,72	0,00	
469	Prevrednotovalni odhodki	1.474,67	0,00	
	Skupaj	2.416.262,29	2.074.889,34	116,45

Kot izhaja iz tabele 6, so se v letu 2021 bistveno povečali stroški materiala (t.j. delovna oprema zaposlenih in UIOD promocijski material).

Prav tako je zaznati visok dvig stroškov pomožnega materiala knjiženega na kontu 4601 (t.j. nakup zaščitne opreme, zaščitnih sredstev in nakup hitrih testov za samotestiranje na prisotnost COVID-19 za zaposlene). Glede na epidemiološko situacijo širjenja nalezljive bolezni COVID-19 in skladno z navodili NIJZ, smo namreč za zaščito naših delavk in delavcev, ki opravljajo delo neposredno pri uporabnikih, potrebovali bistveno večjo količino zaščitne opreme in zaščitnih sredstev kot v preteklih letih (naraslo je namreč izvajanje storitev v t.i. rdeči coni), ob tem pa je tudi cena tovrstnega materiala v letu 2021 skokovito narasla (npr.: cena rokavic se je v primerjavi z letom 2020 dvignila za 25 – 100 %, odvisno od obdobja naročanja tekom koledarskega leta).

V letu 2021 so se povečali tudi izdatki za izplačilo potnih stroškov zaposlenih pri opravljanju dela (t.i. izdatki za službena potovanja). Razlog višjih stroškov kilometrine za uporabo lastnih vozil v službene namene je občutna podražitev goriva v letu 2021 v primerjavi z letom 2020 (v letu 2021 se je cena 95 oktanskega goriva gibala med 1,00 EUR in 1,34 EUR, v letu 2020 pa je pretežni del leta cena znašala 1,00 EUR). K dvigu navedenega odhodka pa je občutno vplivala tudi sprememba veljavne zakonodaje glede dviga odstotka za obračun kilometrine pri uporabi lastnega vozila v službene namene.

Povečali so se stroški investicijskega vzdrževanja, ki pa so bili kriti iz presežka prihodkov nad odhodki iz predhodnih let, in sicer v znesku 3.996,00 EUR.

Tudi na kontu "4615 tekoče vzdrževanje" beležimo povišanje, čemur pa botrujejo višje zavarovalne premije premoženjskih zavarovanj, ki so posledica načina obračuna premij po pristopu k skupnemu javnemu naročanju premoženjskih zavarovanj, ki ga je v letu 2021 izpeljala Mestna občina Maribor. O navedenem dvigu smo opozorili ustanoviteljico, vendar do zaključka leta nismo dobili predloga rešitve nastale situacije.

Tabela 7: Stroški plač

v EUR s centi

konto	Vrste odhodkov	Odhodki 2021	Odhodki 2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
4640	Plače zaposleni	1.502.557,76	1.267.803,43	118,52
4641	Nadomestilo plač zaposlenih	69.722,17	120.887,06	57,68
4642	Povračila zaposlenim <i>(prevoz na delo/z dela, prehrana na delu)</i>	140.250,21	109.763,45	127,77
4643	Stroški dodatnega pokojninskega zavarovanja	37.566,87	35.359,12	106,24
4644	Regres za letni dopust	105.290,00	93.843,87	112,20
4645	Drugi prejemki iz delovnega razmerja <i>(odpravnine ob upokojitvi, solidarnostne pomoči)</i>	20.289,49	32.666,55	62,11
4646	Prispevki izplačevalca plač	258.182,57	231.798,23	111,38
4649	Drugi stroški dela <i>(avtorski honorarji, plačilo študentskega dela)</i>	7.548,89	3.498,68	215,76
464	Stroški dela	2.141.407,96	1.895.620,39	112,97

Stroški plač in nadomestil zaposlenim predstavljajo največji odhodek v celotni strukturi in so bili so izplačani v skladu s Kolektivno pogodbo za javni sektor ter Zakonom o javnih uslužbencih, Zakonom o sistemu plač v javnem sektorju, Uredbo o plačah direktorjev v javnem sektorju, Zakonom o višini povračil stroškov v zvezi z delom in nekaterih prejemkov ter Zakonom o uravnoteženju javnih financ. Prispevki in davek so bili obračunani in plačani v skladu z zakonskimi določili. Drugi prejemki zaposlenim (povračila stroškov za prevoz na delo in iz dela, stroški prehrane med delom, regres za letni dopust) so bili izplačani v skladu s Kolektivno pogodbo za javni sektor od upoštevanju Uredbe o višini povračil stroškov v zvezi z delom in drugih prejemkov in Zakona o višini povračil v zvezi z delom in nekaterih prejemkov.

Stroški plač so se v letu 2021 v primerjavi z letom 2020 povečali za 13%. Povišanje je posledica različnih dejavnikov:

- dviga višine minimalne plače *(velik delež zaposlenih na delovnem mestu socialna oskrbovalka namreč z uvrstitvijo v plačne razrede med 19. do vključno 22. plačnega razreda ne dosega minimalne plače in so v posledici zakonske spremembe načina obračuna minimalne plače upravičeni do doplačil do minimalne plače),*
- povečanja števila zaposlenih (dodatne zaposlitve na delovnem mestu socialna oskrbovalka II, dodatne zaposlitve javnih delavcev),
- spremenjenega načina obračuna stroškov prevoza na/iz dela kot posledice spremembe veljavne zakonodaje,
- upoštevanja rednih napredovanj zaposlenih v plačne razrede in redne delovne uspešnosti,
- višjih izdatkov za regres za letni dopust,
- večjega števila izplačanih odpravnin ob upokojitvi,
- izplačila dodatkov za delo v času epidemije COVID-19;

Dvigu obsega odhodkov za namen avtorskih honorarjev pa botruje dejstvo, da sta bila v letu 2021 izvedena 2 izobraževalna sklopa usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec na domu, medtem ko je bil v letu 2020 izveden zgolj 1 izobraževalni skop – posledično je bilo v letu 2021 izvedenih več avtorskih ur dela kot leto poprej.

Pojasnila Izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po vrstah dejavnosti od 1.1.2021 do 31.12.2021

Dejavnost CPND Maribor se izvaja po projektih, zato se prihodki in odhodki po dejavnostih členijo glede na realizacijo posameznega projekta v letu 2021. Kot tržno dejavnost izvaja zavod program strokovnega usposabljanja za poklic socialni oskrbovalec na domu. V letu 2021 je zavod z izvajanjem te dejavnosti dosegel prihodke v višini 24.114,57 EUR.

Pojasnila Izkaza prihodkov in odhodkov določenih uporabnikov po načelu denarnega toka

Prikazani so podatki o prilih in odlivih sredstev na računu zavoda.

Zavod je v letu 2021 kljub vedno težkim javnofinančnim razmeram uspešno zagotavljal likvidnost in financiranje programov v skladu s finančnim načrtom.

Tabela 8: Pregled prihodkov po načelu denarnega toka v letu 2021 v primerjavi s podatki v predhodnem letu

v EUR s centi

konto	Vrste prihodkov	Prihodki 2021	Prihodki 2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
7141 00	Drugi nedavčni prihodki - izobraževanje NPK	14.891,83	1.400,00	1.063,70
7141 06	Prispevki in doplačila občanov	394.340,03	353.420,21	111,58

7141 99	Drugi izredni nedavčni prihodki	180,07	3.791,43	4,75
7141	Drugi nedavčni prihodki	409.411,93	358.611,64	114,17
7300 00	Prejete donacije in darila od domačih pravnih oseb	3.140,69	0,00	
7300	Prejete donacije	3.140,69	0,00	
7400 01	Prejeta sredstva iz državnega proračuna - investicije	36.086,16	0,00	
7400 02	prejeta sredstva iz državnega proračuna - dodatki COVID-19	22.070,04	106.157,71	20,79
7400 04	Druga prejeta sredstva iz državnega proračuna za tekočo porabo	88.373,05	41.897,53	
7400	Prejeta sredstva iz državnega proračuna	146.529,25	148.055,24	98,97
7401 00	Prejeta sredstva iz občinskih proračunov za tekočo porabo	1.868.253,54	1.369.570,38	136,41
7401	Prejeta sredstva iz občinskih proračunov	1.868.253,54	1.369.570,38	136,41
7412 00	Prejeta sredstva iz državnih proračunov iz strukturnih skladov EU	66.487,82	52.654,00	126,27
7412	Prejeta sredstva iz strukturnih skladov	66.487,82	52.654,00	126,27
7413 00	Prejeta sredstva iz državnega proračuna iz sredstev EU iz kohezijskega sklada	113.225,30	88.246,84	128,31
7413	Prejeta sredstva iz državnega proračuna iz sredstev EU iz kohezijskega sklada	113.225,30	88.246,84	128,31
	Skupaj	2.607.048,53	2.017.138,10	129,24

Po načelu denarnega toka zavod beleži povišanje prihodkov iz naslova izobraževanja NPK, kot tudi iz naslova doplačil uporabnikov za izvajanje pomoči na domu.

V letu 2021 zavod beleži prihodke iz sredstev državnega proračuna - izvajanje programov javnih del, v višini 88.373,05 EUR.

S strani Mestne občine Maribor je zavod prejel sredstva v vrednosti 36.086,16 EUR za financiranje investicijskih vlaganj. Po uspešno zaključenem projektu CrossCare je zavod v letu 2021 prejel sredstva za zadnje poročevalko obdobje v višini 66.488,00 EUR. Prav tako je zavod v letu 2021 nadaljeval z izvajanjem projekta UIOD in iz tega naslova v letu 2021 prejel sredstva v skupni višini 113.225,30 EUR.

Tabela 9: Pregled odhodkov po načelu denarnega toka v letu 2021 v primerjavi s podatki v predhodnem letu

v EUR s centi

konto	Vrste odhodkov	Odhodki 2021	Odhodki 2020	Indeks
1	2	3	4	5=3/4*100
4000 00	Osnovne plače	1.197.364,40	1.011.225,45	118,41
4000 01	Dodatek za delovno dobo	51.528,88	41.615,99	123,82
4000 02	Dodatki za delo v posebnih pogojih	62.371,30	147.975,53	42,15
4000 04	Drugi dodatki (dodatek za mentorstvo, dodatek za magisterij znanosti)	1.430,93	491,16	291,34
4000 05	Dodatki za delo v posebnih pogojih-COVID	233.456,66	0,00	

4000	Plače in dodatki	1.546.152,17	1.201.308,13	128,71
4001	Regres za letni dopust	105.249,54	95.794,00	109,87
4001	Regres za letni dopust	105.249,54	95.794,00	109,87
4002 02	Povračilo stroškov-prehrana	80.550,18	60.869,87	132,33
4002 03	Povračilo stroškov- prevoz na/iz dela	56.119,30	38.228,63	146,80
4002	Povračila in nadomestila	136.669,48	99.098,50	137,91
4003	Sredstva za redno delovno uspešnost	30.304,43	8.639,00	350,79
4003	Sredstva za redno delovno uspešnost	30.304,43	8.639,00	350,79
4004	Sredstva za nadurno delo	18.590,69	8.944,00	207,86
4009	Drugi izdatki-odpravnine in solidarnostne pomoči	26.713,24	26.935,00	99,18
4010	Prispevki za PIZ	142.413,16	110.534,00	128,84
4011	Prispevek za zdravstveno zavarovanje in poškodbe pri delu	114.834,03	89.228,00	128,70
4012	Prispevek za zaposlovanje	1.712,58	1.015,00	168,73
4013	Prispevek za starševsko varstvo	1.611,60	1.242,00	129,76
4015	Premije kolektivnega dodatnega zavarovanja	37.369,83	34.997,00	106,78
401	Prispevki delodajalcev	297.941,20	237.016,00	125,71
4020	Pisarniški in splošni material in storitve	37.231,00	29.451,00	126,42
4021	Posebni material in storitve	97.212,06	44.951,00	216,26
4022	Energija, voda, komunalne storitve	22.206,31	20.943,00	106,03
4023	Prevozní stroški in storitve	10.938,00	13.866,00	78,88
4024	Izdatki za službena potovanja	62.224,22	34.016,00	182,93
4025	Tekoče vzdrževanje	39.485,69	27.644,00	142,84
4026	Nadometilo za uporabo stavbnega zemljišča	692,14	692,00	100,02
4029	Plačila avtorskih honorarjev in drugih operativnih odhodkov	12.615,69	8.588,00	146,90
402	Tekoči odhodki za blago in storitve	282.605,11	180.151,00	156,87
4200	Nakup in gradnja prostorov	36.086,00	2.662,00	1.355,60
4201	Nakup avtomobilov	12.600,00	0,00	
4202	Nakup opreme	42.574,50	5.225,00	814,82
4203	Nakup drugih osnovnih sredstev	13.029,00	1.077,00	1.209,75
4207	Nakup licenčne programske oprem	5.709,17	5.292,00	107,88
42	Investicijski odhodki	109.998,67	14.256,00	771,60
	Skupaj	2.554.224,53	1.872.141,63	136,43

Odhodki po načelu denarnega toka v letu 2021 so se povečali na postavkah:

- dodatki za delo v posebnih pogoji COVID-19 za leti 2020 in 2021 - sredstva za leto 2020 so bila namreč izplačana šele v letu 2021,
- regres za letni dopust se je povečal zaradi zakonskega povišanja minimalne plače, ki vpliva na višino zneska regresa v javnem sektorju,
- povračila stroškov prehrane in stroškov prevoza na delo/iz dela,

- izplačil redne delovne uspešnosti za leto 2021 (v letu 2020 so bila sredstva za redno delovno uspešnost glede na zakonodajo izplačana le za obdobje 7-12/2020),
- izplačil dodatkov za mentorstvo (v letu 2021 smo namreč izvajali mentorstva za programe poklicne rehabilitacije, večji pa je bil tudi obseg nujenja mentorstva po programih študijskih baz).

Tekoči odhodki za blago in storitve so se v letu 2021 povečali za dobrih 57 %, in sicer predvsem na račun povečanja porabe in cen zaščitnih sredstev za obvladovanja epidemije, kakor tudi zaradi dviga cen goriv, kar je imelo za posledico višje stroške povračil kilometrine za zaposlene.

Alenka Krivec, računovodkinja

Kontaktne informacije

Center za pomoč na domu Maribor

Trubarjeva ulica 27
2000 Maribor

Tel. 02 / 235 05 20

E-pošta: info@pomocnadomu.eu

www.pomocnadomu.eu

Poročilo pripravili:

mag. Barbara Žgajner, direktorica

Darja Ljubimski vodja pravne in finančne službe

Alenka Krivec, računovodkinja

ter ostali zaposleni, ki delo opravljajo na sedežu zavoda



**Center za pomoč
na domu Maribor**

Ustanoviteljica:



MESTNA OBČINA
MARIBOR

Javno službo pomoč na domu opravljamo za občine Hoče slivnica, Rače Fram in Starše



Evropski projekti, v katerih sodeluje Center za pomoč na domu Maribor



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE
DIREKTORAT ZA DOLGOTRAJNO OSKRBO



UIOD – "Usmerjena integrirana oskrba doma" - projekt je financiran s strani Evropskega socialnega sklada, v okviru operacij Ministrstva za zdravje »Preoblikovanje obstoječih mrež ter vstopa novih izvajalcev za nudenje skupnostnih storitev in programov za odraslo in starejšo populacijo«



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO,
SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI

Projekt sofinancirata Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in Evropski socialni sklad v okviru Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014 - 2020, prednostne osi: 9. Socialni vključenost in zmanjševanje tveganja revščine, prednostne naložbe: 9.1. Aktivno vključevanje, vključno s spodbujanjem enakih možnosti in dejavnega sodelovanja ter izboljšanje zaposljivosti in specifičnega cilja: 9.1.3. Preprečevanje zdrsa v revščino oziroma socialno izključenost in zmanjševanje neenakosti v zdravju.

Partnerji, s katerimi sodeluje Center za pomoč na domu Maribor



Univerza v Ljubljani
Zdravstvena fakulteta

