

# **POROČILO O IZVAJANJU SOCIALNO VARSTVENE STORITVE POMOČ DRUŽINI NA DOMU ZA LETO 2020**

## **1. UVOD**

Center za socialno delo Savinjsko- Šaleška, enota Velenje, izvaja storitve socialne oskrbe na domu za upravičence Mestne občine Velenje, Občine Šoštanj in Občine Šmartno ob Paki. Upravičenci do socialne oskrbe na domu za kvalitetno bivanje v svojem domačem okolju zaradi invalidnosti, starosti in bolezni potrebujejo občasno organizirano pomoč, ki jim omogoča ohranjanje zadovoljivega duševnega in telesnega počutja. Tako organizirana pomoč na domu lahko upravičencu začasno ali trajno nadomesti institucionalno varstvo. Z izvajanjem pomoči na domu upravičencem omogočamo ustrezno obliko pomoči v njihovem bivalnem okolju in tako posredno vplivamo na izboljšanje kvalitete življenja ljudi v starejših letih.

Center za socialno Savinjsko- Šaleška, enota Velenje je na območju Upravne enote Velenje za uporabnike Mestne občine Velenje, Občine Šoštanj in Občine Šmartno ob Paki (v nadaljevanju uporabniki) razvil in od oktobra leta 1992 dalje izvaja socialno varstveno storitev pomoč družini na domu. Storitve vsebuje socialno oskrbo upravičenca v primeru starosti, invalidnosti ter v drugih primerih, ko socialna oskrba lahko vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

Pomoč družini na domu je storitev, ki je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne ali druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, če se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati ali negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti. Gre za različne oblike organiziranja praktične pomoči in uslug, s katerimi se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki. Mrežo javne službe za omenjeno storitev zagotavlja vsaka občina posebej.

Staranje populacije oz. spreminjanje njene starostne strukture že ima in bo v prihodnosti imelo še večje posledice tudi za področje zdravstva in socialnega varstva. Pričakujemo lahko povečanje zdravstvenih in socialnih stisk starejše populacije in posledično povečano povpraševanje po različnih zdravstvenih in socialnih storitvah, povečanje potreb po negovalnih storitvah, storitvah prevozov in predvsem po različnih oblikah podpornih storitev za oskrbo na domu. V prihodnje je nujno v večji meri spodbujati skupnostno oskrbo in zagotoviti pestrost oblik pomoči na domu, saj bomo na ta način omogočili formalno oskrbo na domu večjemu številu ljudi, ki bo tovrstne storitve potrebovalo.

## **2. KADRI**

Storitve socialne oskrbe na domu je v obdobju od 1.1.2020 do 31.12.2020 izvajalo skupaj 30 socialnih oskrbovalk, od tega tri socialne oskrbovalke s statusom invalida, ki so zaposlene za polovični delovni čas. V letu 2020 se je preko programov Zavoda za zaposlovanje usposabljal na delovnem mestu pet oseb, po zaključku usposabljanja smo z eno osebo sklenili delovno razmerje za določen čas. Eno delavko smo napotili na čakanje na delo zaradi zdravstvenih razlogov. Delavke v dolgotrajnem bolniškem staležu in porodniškem dopustu smo nadomestili z novim kadrom. Povprečni delež zaposlitve socialnih oskrbovalk v posameznem mesecu je znašal 21,54.

## **3. ORGANIZACIJA IZVAJANJA STORITVE V BIVALNEM OKOLJU**

Socialna oskrba na domu je pomembna oblika pomoči v bivalnem okolju, ki bistveno prispeva k izboljšanju kvalitete življenja najbolj ranljivih skupin prebivalstva, zlasti starejših in invalidnih oseb.

Upravičenci socialne oskrbe na domu so osebe, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem domačem bivalnem okolju, vendar se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti.

S prehodom na nov program in elektronski način evidentiranja smo že v letu 2019 izboljšali hitrost in natančnost beleženja opravljenih storitev pomoči na domu. Sprememba evidentiranja ne vpliva na vsebino in obseg pomoči, niti na čas izvajanja storitev.

Preko NFC nalepke, ki jo namestimo v stanovanje uporabnika ali ustanovo, socialna oskrbovalka zabeleži svoj prihod in odhod ter ostale pomembne informacije (datum storitve, trajanje storitve in vrsto opravljene storitve).

Sama nalepka vsebuje številko, na podlagi katere mobilni telefon prepozna dotičnega uporabnika. Storitve poteka kot običajno, le podpis dnevnika (lista) nadomesti elektronsko evidentiranje preko NFC nalepke s podpisom uporabnika na zaslonu mobilnega telefona.

Vzporedno z elektronskim beleženjem storitev smo prešli tudi na novo organizacijo dela in razporeditvijo socialnih oskrbovalk po občinah Upravne enote Velenje.

Socialno oskrbo na domu izvajamo vse dni v tednu od 6.00 ure zjutraj do 22.00 ure zvečer, tudi v času praznikov.

#### 4. UPRAVIČENCI DO POMOČI NA DOMU:

Upravičenci do pomoči na domu so:

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

**Tabela 1: Struktura uporabnikov pomoči na domu glede na izpolnjevanje pogoja upravičenosti do storitve (obdobje 1.1.2020 – 31.12.2020)**

Občina	MESTNA OBČINA VELENJE		ŠOŠTANJ		ŠMARTNO OB PAKI		SKUPAJ	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
Pogoj upravičenosti								
<b>Osebe stare nad 65. let</b>	104	85,25%	52	89,66%	8	100,00%	164	87,23%
<b>Status invalida po ZDVTPO<sup>1</sup></b>	3	2,46%	0	0	0	0,00%	3	1,60%
<b>Invalidne osebe s priznanim DPP<sup>2</sup></b>	3	2,46%	1	1,72%	0	0,00%	4	2,13%
<b>Kronično bolne osebe</b>	12	9,84%	5	8,62%	0	0,00%	17	9,04%
<b>Hudo bolni otrok</b>	0	0	0	0	0	0,00%	0	0
<b>SKUPAJ</b>	122	100,00%	58	100,00%	8	100,00%	188	100,00%

Večina uporabnikov (87,23%) je do storitve pomoči na domu upravičena zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost.

<sup>1</sup> Osebe, ki imajo status invalida po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb

<sup>2</sup> Osebe s priznanim dodatkom za pomoč in postrežbo

**Tabela 2: Starostna struktura uporabnikov pomoči na domu**

Občina	MESTNA OBČINA VELENJE		ŠOŠTANJ		ŠMARTNO OB PAKI		SKUPAJ	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
<b>do 65 let</b>	18	14,75%	6	10,34%	0	0	24	12,76%
<b>od 66 do 70 let</b>	16	13,11%	0	0	0	0	16	8,51%
<b>od 71 do 75 let</b>	8	6,56%	5	8,62%	1	12,50%	14	7,47%
<b>od 76 do 79 let</b>	14	11,47%	6	10,34%	2	25,00%	22	11,70%
<b>Stari 80 in več v letu 2020</b>	66	54,10%	41	70,69%	5	62,50%	111	69,04%
<b>SKUPAJ</b>	122	100,00%	58	100,00%	8	100,00%	188	100,00%

Z leti opazamo povečanje deleža oseb starejših od 80 let, ki potrebujejo pomoč. V vseh treh občinah naše lokalne skupnosti je delež starejših nad 80 let, ki potrebujejo pomoč na domu 69,04% od celote.

## 5. VRSTA IN OBSEG IZVAJANJA STORITVE

### 5.1 VRSTA STORITVE

**Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev navaja tri osnovne sklope storitev:**

- gospodinjsko pomoč
- pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih
- pomoč pri ohranjanju socialnih stikov

Pri uporabnikih, ki so potrebovali gospodinjsko pomoč smo nudili:

- prinašanje enega pripravljenega obroka hrane,
- nabava živil in priprava enega obroka hrane,
- pomivanje uporabljene posode,
- osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti,
- postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora.

Pri uporabnikih, ki so potrebovali pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih smo nudili:

- pomoč pri oblačenju / slačenju,
- pomoč pri umivanju / kopanju,
- pomoč pri hranjenju,
- pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb,
- pomoč pri vzdrževanju, negi in čiščenju osnovnih ortopedskih pripomočkov.

Pri uporabnikih, ki so potrebovali pomoč pri ohranjanju socialnih stikov smo nudili:

- vzpostavljanje socialne mreže z okoljem,
- spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti,
- informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca,
- priprava na institucionalno varstvo.

**Tabela 3: Pregled števila uporabnikov po naročenih storitvah**

Občina	Gospodinjska pomoč	Pomoč pri temeljnih dnevnih opravil	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov
MO Velenje	35,98%	25,23%	38,79%

Šoštanj	37,10%	24,78%	38,12%
Šmartno ob Paki	35,95%	28,10%	35,95%
<b>Skupaj</b>	<b>36,41%</b>	<b>25,16%</b>	<b>38,43%</b>

Iz tabele je razvidno, da je še vedno največ potreb pri uporabnikih po pomoči pri gospodinjskih opravilih. Pri večini uporabnikov izvajamo pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih v sodelovanju z patronažno službo ZD Velenje, na način, da se dogovarjamo, kateri dan v tednu opravlja obiske patronažna služba in kateri dan socialna oskrbovalka. To velikokrat pripomore k temu, da imajo uporabniki razporejene obiske s strani zdravstvene in socialne službe in so manj časa sami, ter imajo dobro pokrito mrežo storitev. Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov se prepleta s pomočjo pri temeljnih dnevnih opravilih ter gospodinjsko pomočjo in pride še posebno do izraza pri uporabnikih, ki živijo sami in nimajo tako razvejane socialne mreže. Pri nekaterih uporabnikih je obisk socialne oskrbovalke njihov edini stik »s svetom«.

Pomoč na domu smo izvajali vse dni v tednu.

## 5.2 OBSEG STORITVE

**Tabela 4: Pregled obsega izvajanja pomoči na domu v obdobju od 01.01.2020 do 31.12.2020**

Občina	Št. uporabnikov od 01.01.2020 do 31.12.2020	Povprečno št. upor. mesečno	Št. ur pomoči na domu	Povprečno št. ur pomoči na domu
<b>MO Velenje</b>	122	75,58	17.148,00	1.429,00
<b>Šoštanj</b>	58	42,08	9.958,00	829,83
<b>Šmartno ob Paki</b>	8	3,67	1.266,00	105,50
<b>SKUPAJ</b>	<b>188</b>	<b>121,33</b>	<b>28.372,00</b>	<b>2.364,33</b>

Število vključenih uporabnikov v MO Velenje je v letu 2020 v primerjavi z letom 2019 enako, v občini Šoštanj se zmanjšalo za 1 osebo, v občini Šmartno ob Paki pa se je število vključenih uporabnikov zmanjšalo za 7 oseb. Število vključenih uporabnikov se je v vseh treh občinah zmanjšalo za 8 oseb, glede na število v letu 2019. V MO Velenje smo v letu 2020 imeli v izvajanje storitve vključenih **122** uporabnikov, v občini Šoštanj **58** in v občini Šmartno ob Paki **8** uporabnikov.

Od januarja do vključno decembra 2020 je bilo opravljenih **28.372,00** ur pomoči na domu, od tega **17.148,00** ur v MO Velenje, v občini Šoštanj **9.958,00 ur** in v občini Šmartno ob Paki **1.266,00 ur**.

Povprečno mesečno je bilo v letu 2020 opravljenih **2.364,33 ur** pomoči na domu, pri povprečno **121,33** uporabnikih mesečno, v vseh treh občinah. V posameznih mesecih so opazna nihanja izvedenih ur. Največje število ur je bilo izvedeno v mesecu **januarju** v MO Velenje (**1.706,25 ur**), v občini Šoštanj je bilo največ ur meseca **julija** (**980,75 ur**) in v občini Šmartno ob Paki meseca **januarja** (**131 ur**). Spremljali smo tudi evidenco planiranih ur in dejansko izvedenih ur pomoči na domu. Ugotovili smo, da so razlogi za odpovedi ur predvsem nenadno poslabšanje zdravstvenega stanja uporabnikov, obiski pri zdravniku, zdravljenje v bolnišnici ali rehabilitacija v zdravilišču. Razlog začasnih odpovedi izvajanja storitev pomoči na domu s strani svojcev zasledimo v mesecu marcu zaradi razglašene epidemije Covid-19. Pri mnogih uporabnikih smo evidentirali povečanje števila ur pomoči pri aktivnih uporabnikih po bolnišničnem zdravljenju, predvsem zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja, vendar še vedno do takšne mere, da je lahko uporabnik ob naši pomoči na domu ostal v svojem domačem okolju. Na njihove potrebe smo odgovorili s povečanjem števila obiskov pri posameznem uporabniku ali povečanjem obsega pomoči na domu (kjer čas ni bil daljši od 4 ur).

Občasno je bilo zaslediti povečano število vlog za storitev pomoč na domu in posledično čakalno vrsto zaradi novo oddanih vlog po vrnitvi iz bolnišničnega zdravljenja (poslabšanje zdravstvenega stanja iz pokretnosti v nepokretnost ter odpust v domačo oskrbo zaradi in z covidom-19). V letu 2020 smo zabeležili 56 novih vključitev v izvajanje socialne oskrbe na domu.

**Tabela 5: Prikaz novih vključitev v storitev pomoč na domu in prekinitev izvajanja v obdobju od 01.01.2020 do 31.12.2020**

Mesec	MO Velenje	MO Velenje	Šoštanj	Šoštanj	Šmartno ob Paki	Šmartno ob Paki	Skupaj	Skupaj
	sprejeti	zaključili	sprejeti	zaključili	sprejeti	zaključili	sprejeti	zaključili
Januar	8	0	5	0	0	0	13	0
Februar	3	3	4	0	1	0	8	3
Marec	0	0	1	0	1	0	2	0
April	0	1	0	0	0	0	0	1
Maj	1	4	0	1	0	1	1	6
Junij	2	2	2	0	0	1	4	3
Julij	0	0	0	1	0	0	0	1
Avgust	7	2	1	1	0	0	8	3
September	6	2	1	0	0	0	7	2
Oktober	1	1	0	0	1	0	2	1
November	5	1	4	1	0	1	9	3
December	2	2	0	1	0	0	2	3
<b>Skupaj</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>56</b>	<b>26</b>

**Tabela 6: Pregled prenehanja izvajanja pomoči na domu po razlogu prenehanja v obdobju od 01.01.2020 do 31.12.2020**

Razlog prenehanja Občina	MESTNA OBČINA VELENJE	ŠOŠTANJ	ŠMARTNO OB PAKI	SKUPAJ
Smrt uporabnika	5	2	1	8
Odhod v dom	2	0	1	3
Prenehanje potrebe	11	3	1	15
Preselitev	0	0	0	0
Odpoved	0	0	0	0
VDC	0	0	0	0
<b>SKUPAJ</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>26</b>

**Tabela 7: Pregled izvajanja pomoči na domu v obdobju od leta 2015 do 31.12.2020**

Leto	Povprečno število uporabnikov v letu	Povprečno število ur pomoči na domu v letu / mesečno
2015	116,82	2417,75
2016	121,33	2358,44
2017	129,42	2442,42
2018	134,99	2370,30
2019	137,58	2414,60
2020	121,33	2364,33

Iz zgornje tabele je razvidno, da se je povprečno število uporabnikov pomoči na domu v letu 2020 glede na leto 2019 zmanjšalo; zmanjšalo se je tudi povprečno število ur na mesec in sicer za 50,3 ur. Na letni ravni smo zabeležili 603,25 efektivnih ur manj.

Obseg storitev v občinah smo oblikovali v skladu s potrebami uporabnikov storitev. Pomoč na domu izvajajo oskrbovalke v skladu z etičnim kodeksom delavcev v socialnem varstvu in v skladu z dogovorom

o izvajanju storitev, ki ga pred začetkom izvajanja storitve skleneta izvajalec storitve in upravičenec do storitve. Osnovno vodilo pri izvajanju storitev je upoštevanje uporabnikovih individualnih potreb in spoštovanja pravice do odločanja o vsebini izvedenih storitev. Strokovno izvajanje storitev zagotavlja zadovoljstvo uporabnikov socialne oskrbe.

## 6. CENA STORITVE ZA UPORABNIKA

Cena storitve za uporabnika je vezana na neto dohodek na družinskega člana v preteklem letu:

- **cena storitve za uporabnika ob delovnikih**
  - v MO Velenje od **0,92** Eur/uro do **9,19** Eur/uro,
  - v občini Šmartno ob Paki od **3,33** Eur/uro do **9,52** Eur/uro,
  - v občini Šoštanj od **3,27** Eur/uro do **8,48** Eur/uro.
- **cena storitve za uporabnika za nedeljo in za dan praznika**
  - v **MO Velenje** od **1,15** Eur/uro do **11,49** Eur/uro za nedeljo, za dan praznika od **1,21** Eur/uro do **12,06** Eur/uro,
  - v občini **Šmartno ob Paki** od **4,53** Eur/uro do **12,94** Eur/uro za nedeljo, za dan praznika od **4,73** do Eur/uro **13,53** Eur/uro.
  - v Občini Šoštanj od **4,04** Eur/uro do **10,63** Eur/uro za nedeljo, za dan praznika od **4,24** Eur/uro do **11,16** Eur/uro.

## 7. ENONOMSKA CENA STORITVE IN UVELJAVLJANJE OPROSTITVE PLAČILA

Na osnovi metodologije za izračun cen socialno varstvenih storitev smo občinam, kjer izvajamo storitev, predložili izračun ekonomske cene storitve. Ob upoštevanju določbe Zakona o spremembah in dopolnitvah zakona o socialnem varstvu so občine zagotavljale subvencijo storitev pomoč na domu v višini najmanj 50% ekonomske cene storitve. Ekonomska cena storitve ob upoštevanju 110 efektivnih ur je od 31.7.2020 v MO Velenje ob delavnih dneh **19,27** Eur/uro, ob nedeljah **23,86** Eur/uro, ob praznikih **25,01** Eur/uro, v občini Šoštanj od 1.3.2019 **19,95** Eur/uro, ob nedeljah **24,70** Eur/uro in ob praznikih **25,89** Eur/uro in v občini Šmartno ob Paki od 01.03.2019 **20,08** Eur/uro ob delavnih dneh, ob nedeljah **24,84** Eur/uro ter praznikih **26,02** Eur/uro.

**Tabela 8: Izračun cene pomoči na domu**

Občina	Ekonomska cena pomoči na domu ob delavnikih	Subvencija občine ob delavnikih	Prispevek uporabnika na uro za delovni dan
MO Velenje	19,27 Eur	10,08 Eur	Od 0,92 do 9,19 Eur
Šoštanj	19,95 Eur	10,42 Eur	Od 3,27 do 8,48 Eur
Šmartno ob Paki	20,08 Eur	10,56 Eur	Od 3,33 do 9,52 Eur

### 7.1 Uveljavljanje oprostitve plačila

Večina vključenih uporabnikov si storitev socialne oskrbe krije sama. Nekateri uporabniki so po *Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev* (v nadaljevanju Uredba) deležni dodatnih oprostitev pri plačilu storitve. Plačajo le določen del cene storitve (glede na plačilno sposobnost) ali pa so plačila storitve v celoti oproščeni.

Do oprostitve plačila pomoči družini na domu v obliki socialne oskrbe, pa je v celoti oproščen vsak upravičenec in zavezanec, ki:

- nima družinskih članov ali drugih zavezancev,
- nima dohodkov ali če njegov ugotovljeni dohodek ne dosega meje socialne varnosti,
- ne prejema dodatka za pomoč in postrežbo ali drugih dodatkov, namenjenih zagotavljanju nege in pomoči druge osebe (Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev, 23. člen).

Upravičenci, ki sami niso sposobni plačati storitev in tudi ne njihovi svojci oz. zavezanci in želijo uveljavljati oprostitev plačila socialno varstvene storitve vložijo zahtevo za oprostitev plačila socialno varstvene storitve pomoči na domu na predpisanem obrazcu.

O oprostitvi plačila storitve odloča pristojni Center za socialno delo z odločbo v kateri je določen morebitni prispevek upravičenca in višina oprostitve. Odločbo prejme upravičenec in morebitni zavezanci ter občina stalnega bivališča upravičenca

Na centru za socialno delo Savinjsko-Šaleška, Enota Velenje v letu 2020 nismo vodili nobenega postopka oprostitve plačila socialno varstvene storitve pomoč na domu.

**Tabela 9: Uporabniki s priznano oprostitvijo plačila storitve na dan 31.12.2020**

1. V celoti

Število oseb	Občina	Oproščeni na podlagi
2	MO Velenje	Odločba CSD
2	MO Velenje	100. člen Zakona o socialnem varstvu
3	Šoštanj	Odločbe občine
1	Šmartno ob Paki	Odločba občine

2. Delno

Število oseb	Občina	Oproščeni na podlagi
1	MO Velenje	Odločba CSD
1	Šoštanj	Odločba občine

## 8. NABAVA USTREZNIH PRIPOMOČKOV ZA KVALITETNO IZVAJANJE STORITEV V LETU 2020

Socialne oskrbovalke smo ustrezno opremili s pripomočki za nego: rokavice, razkužila, obrazne maske, predpasniki za bolnike z bakterijsko okužbo. Ostale pripomočke, ki jih uporabniki potrebujejo, urejamo z Zdravstveno postajo Velenje. Tako imajo uporabniki možnost preko zdravstvenega zavarovanja pridobiti bolniško posteljo, hoduljo, invalidski voziček, sobno stranišče, inkontinentne pripomočke. S temi pripomočki si olajšamo neposredno pomoč pri uporabniku in kvalitetnejše opravimo potrebno delo. Socialne oskrbovalke smo tudi ustrezno opremili z zaščitnimi sredstvi za preprečevanje širjenja Covida-19 (poleg rokavic, obraznih mask, razkužil, predpasnikov tudi skafandre, vezirje, stopalke za obuvala...) vse v skladu z upoštevanjem priporočil NIJZ in potrebnih zaščitnih ukrepov za preprečevanje širjenja epidemije.

## 9. SPREMLJANJE KAKOVOSTI STORITEV

Vodja in koordinatorka je bila v stalnem kontaktu z uporabniki in njihovimi svojci, redno se je izvajala kontrola storitev na terenu samem ter obiski pri uporabnikih vse do razglasitve prvega vala epidemije v R Sloveniji. Zaradi potreb uporabnikov samih in neodločljivih obiskov so se izvajali obiski na terenu tudi v času epidemije. Preverjala se je kakovost opravljene storitve, časovna ustreznost, zadovoljstvo uporabnikov in svojcev ter uporaba zaščitnih sredstev, po potrebi se je tudi sodelovalo z zunanji institucijami zlasti s patronažno službo, lečečim zdravnikom ter Centrom za socialno delo.

Socialna oskrba na domu je potekala nemoteno, prav tako smo ugodili prošnji vsakega občana, ki je za pomoč zaprosil in je zanj upravičen ter pričeli z izvajanjem takoj, ko je bilo to izvedljivo. Za takšno delovanje je potrebno ogromno fleksibilnosti in timskega dela tudi na strani zaposlenih socialnih oskrbovalk.

Tudi v prihodnje je naš namen slediti individualnim potrebam posameznika, ki so lahko ustrezno zagotovljene, če smo vešči v specifikah oskrbovanja. Delo z dementnimi uporabniki in oskrbovanje težje bolnih, popolnoma nepomičnih uporabnikov nas postavlja pred veliko odgovornost, da zmoremo delovati v dobro njih in nas samih.

## 10. IZVAJANJE POMOČI NA DOMU V ČASU EPIDEMIJE

Zaradi epidemiološke situacije v R Sloveniji na področju Pomoči na domu smo na našem območju zmanjševali obseg storitev oz. začasno odpovedali storitve v primerih, ko smo bili seznanjeni, da bo za uporabnike zagotovljena oskrba s strani svojcev ali iz razloga suma za okužbo ali okužbe same vse z

namenom omejevanje in obvladovanje širjenja epidemije. V prvem valu smo na področju Pomoči na domu izvajali samo nujne storitve pri uporabnikih vse v skladu s priporočili NIJZ, v drugem valu smo storitve zmanjševali v dogovoru s svojci uporabnikov.

## **11. ZAKLJUČEK**

Pri svojem delu smo usmerjeni k uporabniku kot posamezniku z vsemi lastnostmi, posebnostmi in zdravstvenimi težavami. Pozorni smo na medsebojne odnose, socialno mrežo z okoljem ter varovanje osebnih podatkov. Uporabnikom zagotavljamo pomoč in podporo v takšni meri, kot jo potrebujejo sami, hkrati pa mobiliziramo njihove vire moči in jih vzpodbujamo k samostojnosti. Trudimo se zagotavljati in ohranjati kvalitetne storitve skupaj z uporabniki storitev. Naša služba je izjemno fleksibilna, saj poleg opravljanja pomoči ob večernem času in med vikendi, organiziramo prilagojeno oskrbo tudi v času prisotnosti ali /in odsotnosti svojcev. To pomeni, da je delovni čas oskrbovalk prilagojen glede na trenutne potrebe uporabnikov.

Koordinatorica pomoči na domu:  
Sabina Žolger

Pomočnica direktorice:  
Valerija Kidrič