

POROČILO O IZVAJANJU SOCIALNO VARSTVENE STORITVE POMOČ DRUŽINI NA DOMU ZA LETO 2019

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 1.1.2019 do 31.12.2019 izvajalo skupaj 31 socialnih oskrbovalk, od tega tri socialne oskrbovalke s statusom invalida, ki so zaposlene za polovični delovni čas, ena socialna oskrbovalka je koristila pravico do dela s krajšim delovnim časom od polnega, skladno z Zakonom o starševskem varstvu in družinskih prejemkih. Čez leto smo zabeležili dve zaposlitvi za določen čas zaradi povečanega obsega dela, ena delavka se je upokojila, eni delavki je delovno razmerje prenehalo zaradi nezmožnosti opravljanja dela zaradi zdravstvenih razlogov. Delavke v dolgotrajnem bolniškem staležu in porodniškem dopustu smo nadomestili z novim kadrom. Povprečno mesečno smo zabeležili zaposlitev delavcev v deležu 22,96.

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 v letu 2019 izboljšali hitrost in natančnost beleženja opravljenih storitev pomoči na domu. Sprememba evidentiranja ni vplivala 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. Storitev 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 1.1.2019 – 31.12.2019)

Občina	MESTNA OBČINA VELENJE		ŠOŠTANJ		ŠMARTNO OB PAKI		SKUPAJ	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
Pogoj upravičenosti								
Osebe stare nad 65. let	105	86,07%	57	96,61%	15	100,00%	177	90,31%
Status invalida po ZDVRTPO¹	3	2,46%	0	0,00%	0	0,00%	3	1,53%
Invalidne osebe s priznanim DPP²	3	2,46%	1	1,69%	0	0,00%	4	2,04%
Kronično bolne osebe	11	9,02%	1	1,69%	0	0,00%	12	6,12%
Hudo bolni otrok	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SKUPAJ	122	100,00%	59	100,00%	15	100,00%	196	100,00%

Večina uporabnikov (90,31%) je do storitve pomoči na domu upravičena zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost.

Tabela 2: Starostna struktura uporabnikov pomoči na domu

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

² Osebe s priznanim dodatkom za pomoč in postrežbo

Občina	MESTNA OBČINA VELENJE		ŠOŠTANJ		ŠMARTNO OB PAKI		SKUPAJ	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
do 65 let	17	13,93%	3	5,08%	0	0,00%	20	10,20%
od 66 do 70 let	13	10,66%	0	0,00%	0	0,00%	13	6,63%
od 71 do 75 let	10	8,20%	6	10,17%	1	6,67%	17	8,67%
od 76 do 79 let	12	9,84%	7	11,86%	3	20,00%	22	11,22%
Stari 80 in več v letu 2019	70	57,38%	43	72,88%	11	73,33%	124	63,27%
SKUPAJ	122	100,00%	59	100,00%	15	100,00%	196	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, potrebnih storitev pomoči na domu, najvišji in sicer 63,27 % 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 opravilih	Pomoč pri ohranjanju social. stikov
MO Velenje	84	58	122
Šoštanj	41	29	59
Šmartno ob Paki	8	7	15
Skupaj	133	94	196

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. Delo ob sobotah, nedeljah, praznikih ter čez teden v večernem času se je v letu 2019 izvajalo pri tistih uporabnikih, ki so pomoč nujno potrebovali in sicer na območju MO Velenje pri 22 uporabnikih, na območju občine Šoštanj pri 10 uporabnikih in v občini Šmartno ob Paki pri 1 uporabniku.

5.2. OBSEG STORITVE

Tabela 4: Pregled obsega izvajanja pomoči na domu v obdobju od 01.01.2019 do 31.12.2019

Občina	Št. uporabnikov od 01.01.2019 do 31.12.2019	Povprečno št. upor. mesečno	Št. ur pomoči na domu	Povprečno št. ur pomoči na domu
MO Velenje	122	87,67	17.772,75	1.481,06
Šoštanj	59	42,58	9.610,50	800,88
Šmartno ob Paki	15	7,33	1.592,00	132,67
SKUPAJ	196	137,58	28.975,25	2.414,60

Število vključenih uporabnikov v MO Velenje se je v letu 2019 v primerjavi z letom 2018 zmanjšalo za 2 osebi, v občini Šoštanj povečalo za 6 oseb, v občini Šmartno ob Paki pa se je število vključenih uporabnikov zmanjšalo za 1 osebo. Število vključenih uporabnikov se je v vseh treh občinah povečalo za 3 osebe, glede na število v letu 2018. V MO Velenje smo v letu 2019 imeli v izvajanje storitve vključenih **122** uporabnikov, v občini Šoštanj **59** in v občini Šmartno ob Paki **15** uporabnikov.

Od januarja do vključno decembra 2019 je bilo opravljenih **28.975,25** ur pomoči na domu, od tega **17.772,75** ur v MO Velenje, v občini Šoštanj **9.610,5 ur** in v občini Šmartno ob Paki **1.592** ur. Povprečno mesečno je bilo v letu 2019 opravljenih **2.414,60 ur** pomoči na domu, pri povprečno **137,74** uporabnikih mesečno, v vseh treh občinah. V posameznih mesecih so opazna nihanja izvedenih ur. Največje število ur je bilo izvedeno v mesecu **oktobru** v MO Velenje (**1626,5 ur**), v občini Šoštanj je bilo največ ur meseca **oktobra** (**943 ur**) in v občini Šmartno ob Paki meseca **aprila** (**172 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. Evidentirali smo tudi večje število potreb po povečanju pomoči na domu že aktivnim uporabnikom, 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 smo imeli povečano število vlog za storitev pomoč na domu in posledično čakalno vrsto. V letu 2019 smo zabeležili 64 novih vključitev v izvajanje socialne oskrbe na domu.

Tabela 5: Prikaz novih vključitev v storitev pomoč na domu in prekinitev izvajanja v obdobju od 01.01.2019 do 31.12.2019

Mesec	MO Velenje	MO Velenje	Šoštanj	Šoštanj	Šmartno ob Paki	Šmartno ob Paki	Skupaj	Skupaj
	sprejeti	zaključili	sprejeti	zaključili	sprejeti	zaključili	sprejeti	zaključili
Januar	2	1	2	1	0	0	4	2
Februar	5	5	1	4	0	1	6	10

Marec	1	1	1	1	0	0	3	2
April	2	2	1	1	0	2	3	5
Maj	3	0	0	0	0	0	3	0
Junij	3	4	1	0	1	2	5	6
Julij	9	2	1	1	0	1	10	4
Avgust	3	6	0	1	0	0	3	7
September	6	2	3	0	1	2	10	4
Oktober	3	5	4	2	0	0	7	7
November	3	5	3	4	1	1	7	10
December	2	4	1	5	0	1	3	10
Skupaj	42	37	18	20	3	10	64	67

Tabela 6: Pregled prenehanja izvajanja pomoči na domu po razlogu prenehanja v obdobju od 01.01.2019 do 31.12.2019

Razlog prenehanja	MESTNA OBČINA VELENJE	ŠOŠTANJ	ŠMARTNO OB PAKI	SKUPAJ
Občina				
Smrt uporabnika	10	8	6	24
Odhod v dom	15	8	1	24
Prenehanje potrebe	12	4	3	19
Preselitev	0	0	0	0
SKUPAJ	37	20	10	67

Tabela 7: Pregled izvajanja pomoči na domu v obdobju od leta 2006 do 31.12.2019

Leto	Povprečno število uporabnikov v letu	Povprečno število ur pomoči na domu v letu / mesečno
2006	61,25	998,31
2007	63,87	1030,56
2008	83,50	1506,54
2009	98,75	1963,58
2010	109,7	2181,33
2011	116,8	2244,08
2012	113	2353,29
2013	112,25	2408,68
2014	106,42	2359,13
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

Iz zgornje tabele je razvidno, da se je povprečno število uporabnikov pomoči na domu v letu 2019 glede na leto 2018 zvišalo; zvišalo se je tudi povprečno število ur na mesec in sicer za 44,3 ur. Na letni ravni smo zabeležili 531,75 učinkovitih ur več.

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. Neposrednih izvajalkam storitve je bila v letu 2019 omogočena vključitev v supervizijo.

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. EKONOMSKA 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 01.02.2018 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 1.3.2018 **19,95** Eur/uro, ob nedeljah **24,70** Eur/uro in ob praznikih **25,89** Eur/uro in v občini Šmartno ob Paki od 01.03.2018 **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 oprostitve plačila socialno varstvene storitve vložijo zahtevo za oprostitve 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 smo v letu 2019 vodili 1 novi postopek oprostitve plačila socialno varstvene storitve pomoč na domu; uporabniku oprostitev ni bila priznana.

Tabela 9: Uporabniki s priznano oprostitvijo plačila storitve na dan 31.12.2019

1. V celoti

Število oseb	Občina	Oproščeni na podlagi
2	MO Velenje	Odločba CSD
3	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 2019

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.

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. Preverjala se je kakovost opravljene storitve, časovna ustreznost, zadovoljstvo uporabnikov in svojcev ter uporaba zaščitnih sredstev.

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

Tudi v prihodnje bomo našemu poslanstvu zavzeto sledili, predvsem pa bomo pozorni na individualne potrebe posameznika, ki so lahko ustrezno zagotovljene, če smo vešč 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.

9.1. Preverjanje zadovoljstva z anketo in rezultati

V letu 2019 smo opravili raziskavo o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami. Ugotoviti smo želeli, kakšno je zadovoljstvo uporabnikov z izvajanjem storitve PND, saj je veliko dejavnikov, ki vplivajo na doživljanje prejemanja tovrstne pomoči. Z namenom, da bi bili odgovori čim bolj celostni in objektivni, so ankete izpolnili uporabniki sami ali s pomočjo svojcev, brez prisotnosti socialne oskrbovalke ali vodje pomoči na domu.

V letu 2019 smo na domove naših uporabnikov poslali 132 anketnih vprašalnikov; do predvidenega datuma smo prejeli 70 (53%) izpolnjenih vprašalnikov iz vseh treh občin. Rezultati ankete so zaradi usipa uporabni le delno.

Na podlagi odgovorov ankete ugotavljamo, da je starostna sestava naših uporabnikov raznolika: najmlajša uporabnica je stara 44 let in najstarejša 97 let.

Rezultati so pokazali, da v večini primerov potrebam in željam uporabnikov organizirana pomoč na domu ustreza (87%), preostalih (13%) pa želi povečanje obsega dela, oziroma spremembo termina izvajanja. Anketa je bila priložnost, da smo zaznali potrebo po večji pozornosti na tem področju, zato bodo naše oskrbovalke vnaprej še posebej pozorne na morebitne predloge uporabnikov in jih tudi sporočile koordinaciji. Nekaj sprememb na to temo smo že opravili in poskusili zagotoviti višjo stopnjo ustrežanja.

Ugotavljamo, da so vsi uporabniki z delom koordinacije in organizacije PND zadovoljni. Delno zadovoljnih je 10%, preostalih 90% je zadovoljnih (53%), oziroma zelo zadovoljnih (37%) z organizacijskim delom storitve pomoči na domu. Največ pripomb je na ceno storitev (21,43% uporabnikov meni, da je cena previsoka), nekaj nezadovoljstva pa je zaznati zaradi menjav posameznih oskrbovalk.

Na področju dela posameznih oskrbovalk in kakovosti same izvedbe socialne oskrbe na domu je (44%) uporabnikov zadovoljnih ali zelo zadovoljnih (44%) s storitvami in delom naših socialnih oskrbovalk, 7 uporabnikov/nic je z odnosom in delom oskrbovalk delno zadovoljnih, le en uporabnik pa je izkazal nezadovoljstvo z njihovim delom.

V veliki večini (87-91%) se strinjajo, da znajo naše delavke vzpostaviti spoštljiv odnos, da so usposobljene za delo s starejšimi in bolnimi osebami ter da so iznajdljive in razumevajoče. Osebnih težav in zaupnih informacij ne želijo deliti vsi, vendar več kot 80% uporabnikov/nic kljub temu zaupa svoja intimna občutja, težave in skrbi svojim oskrbovalkam ter vzpostavi z njimi zaupen odnos.

Pridobljeni rezultati v celoti kažejo na visok delež zadovoljnih uporabnikov, na ustrezno in kvalitetno oskrbo. Uporabnikom s specifičnimi potrebami pa bo potrebno tudi v prihodnje nameniti še več pozornosti. Anketa je pokazala, da moramo na nekaterih področjih večkrat letno preveriti ustreznost oskrbe. V prihodnje moramo biti bolj pozorni pri obrazložitvi naše storitve v smislu stalnosti oskrbovalk ter uporabnike vnaprej opozoriti, da bo v času letnih dopustov prihajalo do sprememb in da lahko zagotavljamo oskrbo kot storitev, ne pa tudi posameznega izvajalca oz. izvajalke, pri čemer morajo biti storitve opravljene strokovno, ustrezno in kvalitetno.

Na področjih kjer smo zaznali pomanjkljivosti se bomo trudili le te odpraviti in s tem zagotoviti čim boljše kvaliteto storitve ter posledično večje zadovoljstvo uporabnikov.

10. 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 ohranяти 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.

Velenje, maj 2020

Koordinatorica pomoči na domu:
Melita Fijavž, l.r.

Pomočnica direktorice:
Valerija Kidrič, l.r.