

# LETNO POROČILO O IZVAJANJU SOCIALNOVARSTVENE STORITVE POMOČ NA DOMU V MESTNI OBČINI VELENJE V LETU 2025

## 1. JAVNA SLUŽBA - POMOČ DRUŽINI NA DOMU V OBLIKI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

Socialna oskrba na domu je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, 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.

Socialna 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.

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.

Dom za varstvo odraslih Velenje opravlja storitev Pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu v **vseh treh občinah Upravne enote Velenje** (Mestna občina Velenje, Šoštanj in Šmartno ob Paki) in **Občini Mislinja**.

Služba pomoči na domu je v Mestni Občini Velenje in v Občini Šoštanj organizirana 7 dni v tednu (vključuje tudi delo v manj ugodnem delovnem času). V Občini Šmartno ob Paki in Občini Mislinja se storitev izvaja delovne dni v tednu (od ponedeljka do petka).

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

Za **starejšo osebo** pomoč na domu pomeni lažje in varnejše življenje, saj vključuje podporo pri osebni higieni, pripravi obrokov, pomoč pri jemanju zdravil, samostojnosti in prilagoditvah bivalnega okolja. Poleg fizične pomoči prinaša tudi čustveno oporo, socialno vključevanje in občutek varnosti, saj uporabniki vedo, da v primeru težav niso sami.

Za **svojce** storitev pomeni olajšanje pri skrbi za starejšega družinskega člana, saj jim pomaga pri usklajevanju njihovih lastnih obveznosti z odgovornostjo do bližnjega. Svojcem omogoča tudi več časa za kakovostno preživljanje trenutkov z uporabnikom, brez pretiranega in dodatnega fizičnega in psihičnega napora zaradi vsakodnevne oskrbe.

### 1.1. OPAŽANJA IZVAJALCA STORITVE

Z leti izvajanja pomoči na domu se izvajalci srečujemo z omejitvami, ki jih s seboj prinaša togi Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ki pomoč na domu opredeljuje kot pomoč pri opravljanju temeljnih dnevnih opravil, pomoč pri gospodinjskih opravilih in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov.

Pravilnik je bil pisan v drugih časih, v katerih sta bila življenje starejših in njihova oskrba očitno manjšega pomena za družbo, saj so skrb za svoje ostarele in bolne člane prevzemale ženske v družini, ki so bile upokojene v sredini svojih petdesetih let in so za ostarele družinske člane lahko skrbele, ker jim je to omogočal čas, pridobljen z zgodnjo upokojitvijo in vlogo ženske v družbi.

Pravilnik ni predvideval demografskih sprememb, s katerimi se srečujemo danes, kot tudi ne, da se bo starostna upokojitev dvignila na starost 65 in več let. V času njegovega nastajanja prav tako ni mogel predvidevati, da se bo rast kroničnih bolezni zaradi zastrupljanja okolja, neprimerne prehrane in nezdravega načina življenja povečala do te mere, da skoraj ni več starostnika, ki ne bi jemal vsaj tablet za

zdravljenje povišanega krvnega tlaka, holesterola ali sladkorne bolezni. Zaradi vseh teh vzrokov pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev in naša storitev ne zagotavlja starejšim kakovostnega bivanja v domačem bivalnem okolju.

**Kljub uveljavitvi Zakon o dolgotrajni oskrbi in zamikanjem začetka izvajanja dolgotrajne oskrbe na domu** se razmere na terenu le še slabšajo in se dejansko celostna oskrba starejših v domačem okolju ponovno odmika v prihodnost. Izvajalci pomoči na domu tudi zaradi medijske odmevnosti urejanja dolgotrajne oskrbe na domu doživljamo vse večje pritiske in zahteve s takojšnjimi vključitvami. Vse pogosteje prejemamo obupane klice starostnikov in njihovih svojcev z željami o obsegu pomoči, ki je zaradi kadrovske stiske ne zmoremo nuditi.

Svojci so zaradi podaljševanja starosti upokojitve večji del še zaposleni, zato za nego in varstvo svojih ostarelih svojcev ne zmorejo poskrbeti v zadostni meri.

Najhuje izstopa skrb za dementne ostarele, ki bi potrebovali večurno varstvo. Njihovi svojci se pogosto na nas usmerjajo z željami po storitvah, ki jih kot socialnovarstvena storitev pomoč na domu ne pokriva: povijanje nog, apliciranje insulina, menjave katetrov, stome, kanila ter potrebe po obravnavah delovne terapije in fizioterapije, urejanje terapije,...

Do določene mere nekatere te storitve pokriva patronažna služba in delovna terapija, velik obseg tudi Center za duševno zdravje odraslih Velenje.

## **1.2. UREDITEV POMOČI NA DOMU**

Zakon o socialnem varstvu določa, da organizacija pomoči na domu spada v pristojnost občine, saj mora ta s pogodbo z javnim zavodom ali s podelitvijo koncesije zagotoviti mrežo javne službe na tem področju.

Dom za varstvo odraslih Velenje (v nadaljevanju: DVO Velenje) je nadaljeval z izvajanjem socialno varstvene storitve Pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu v letu 2025 na podlagi sklenjene pogodbe z Mestno občino Velenje, po letni pogodbi za leto 2025, št. pogodbe POG-1380/2024, sklenjeno 23. 12. 2024.

### **PRAVNA PODLAGA ZA IZVAJANJE POMOČI NA DOMU**

Storitev je regulirana skozi tri poglavitne pravno-formalne dokumente s področja socialnega varstva, in sicer:

- (1) Zakon o socialnem varstvu, ki pomoč družini na domu umesti med eno izmed socialnovarstvenih storitev,
- (2) Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ki podrobneje določa vsebino in organizacijo izvajanja ter
- (3) Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev, ki opredeljuje cenovni vidik izvajanja storitve.

Način organiziranja oskrbe na domu v Sloveniji načrtujemo v dveh temeljnih dokumentih s področja socialnega varstva:

- (1) v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva (za obdobje 2022–2030),
- (2) v Strategiji dolgožive družbe.

Pomoč na domu v obliki socialne oskrbe na domu pomeni eno izmed možnosti celostne družbene skrbi za stare ljudi v domačem okolju.

Socialna oskrba na domu je alternativa domskemu varstvu in ima številne prednosti in sicer, da upravičenec ostaja v domačem bivalnem okolju, ki ga je navajen in kjer se dobro počuti, po drugi strani pa je prispevek upravičenca neprimerno nižji kot plačilo domske oskrbe.

### 1.3. KADRI

Skladno s 6. členom Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev se storitev pomoč na domu organizira v dveh delih:

Prvi del storitve: ugotavljanje upravičenosti, priprava dogovora o izvajanju storitve, organizacija ključnih članov okolja in začetno srečanje.

Drugi del storitve: vodenje storitve, koordinacija izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev.

Pri izvajanju strokovne priprave, vodenja in koordiniranja smo upoštevali normativ iz 6. člena Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ki določa:

- za strokovno pripravo v zvezi s sklenitvijo dogovora 1 strokovni delavec za 200 upravičencev
- za vodenje in koordiniranje neposrednega izvajanja storitve 0,5 strokovnega delavca na vsakih 20 neposrednih izvajalcev za izvajanja neposredne oskrbe povprečno 110 ur učinkovitega dela mesečno na socialnega oskrbovalca.

Storitve socialne oskrbe na domu je od 1.1.2025 do 31.12.2025 izvajalo po sklenjeni pogodbi z Mestno občino Velenje 15,45 oskrbovalk. Dejansko je bilo zaposlenih v letu 2025 16,61 oskrbovalk.

Zaradi odsotnosti je na letnem nivoju bilo 4,59 oskrbovalke manj in sicer iz naslova:

- ✓ praznikov 0,54
- ✓ koriščenja dopusta 2,00
- ✓ bolniške odsotnosti v breme Doma 1,17
- ✓ bolniške odsotnosti v breme ZZS 0,88

Na dejavnosti pomoč na domu je bila v letu 2025 zaposlena 0,89 strokovne delavke.

#### 1.3.1. Starostna struktura zaposlenih

**Povprečna starost zaposlenih v letu 2025 je znašala 45. let.**

#### 1.3.2. Kadrovska problematika

Kadrovska struktura zaposlenih z 31% kadra starejšega od 50 let predstavlja velik izziv. Ob tem izpostavljam tudi ostale zaščitene kategorije delavcev: starejše delavke nad 55 let, matere z mlajšimi otroki.

Izziv pri organizaciji delovnega procesa predstavljajo kratkotrajne bolniške odsotnosti socialnih oskrbovalcev, saj izpada delavcev v tem času ne moremo nadomestiti.

V letu 2025 je delovno razmerje prenehalo štirim zaposlenim. Razlogi za odhode so bili predvsem povezani z možnostjo zaposlitve na boljše plačanih oziroma ustrežnejših delovnih mestih izven našega zavoda. Odhodi zaposlenih pomembno vplivajo na organizacijo in kontinuiteto izvajanja storitve pomoči na domu.

Vsaka kadrovska sprememba povzroči motnje v utečeni dinamiki dela, poveča obremenitve preostalih zaposlenih ter zahteva dodatna sredstva in čas za uvajanje novih sodelavcev. Povečana fluktuacija negativno vpliva tudi na stabilnost timov in kakovost odnosa z uporabniki, kjer je kontinuiteta izvajalca ključnega pomena.

Poseben izziv predstavlja pridobivanje novih kadrov. Delo socialnega oskrbovalca je strokovno zahtevno, fizično obremenjujoče in organizacijsko kompleksno, saj se izvaja vse dni v letu. Ob tem je plačilo za tovrstno delo razmeroma nizko glede na odgovornost in obseg nalog, kar zmanjšuje interes potencialnih kandidatov, zlasti mlajših.

Na povečano fluktuacijo vplivajo tudi sistemski dejavniki. Po uveljavitvi Zakona o osebni asistenci se del kadra odloča za prehod na delovna mesta osebnih asistentov, kjer so za primerljivo delo zagotavljeni ugodnejši plačni pogoji.

V povezavi z uveljavljanjem sistema dolgotrajne oskrbe zaznavamo povečana pričakovanja uporabnikov po hkratnem koriščenju različnih oblik pomoči (pomoč na domu in dolgotrajna oskrba). Ob tem pa ostaja ključen izziv zagotavljanje ustreznega kadra, saj je bilo že pri izvajanju pomoči na domu kadrovske vire težko zagotoviti. Razširitev obsega pravic brez ustrezne kadrovske okrepitev tako dodatno povečuje pritisk na obstoječe izvajalce storitev.

## **2. VSEBINSKI POVZETEK IZVAJANJA JAVNE SLUŽBE**

### **2.1. UPRAVIČENCI DO STORITVE**

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

Upravičenci do pomoči na domu so:

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

### **2.2. ANALIZA UPORABNIKOV IN IZVEDBA STORITVE**

V letu 2025 na ravni celotnega zavoda beležimo skupno *230 uporabnikov* javne službe pomoči na domu, pri čemer je bilo na dan 31. 12. 2025 aktivnih 166 uporabnikov v vseh 4 občinah, v Mestni občini Velenje 100 uporabnikov.

Izvajanje pomoči na domu je prilagodljiv in dinamičen proces, saj ne temelji na strogo določenih vzorcih rutinskega dela.

Storitev oziroma načrt izvajanja za uporabnike se oblikuje glede na specifične potrebe in želje upravičencev, pri čemer se upošteva smernice veljavnega Kataloga opravil storitve pomoči na domu.

Organizacija pomoči na domu temelji na **individualnem pristopu in celostni obravnavi vsakega uporabnika**, s ciljem zagotoviti čim hitrejšo in učinkovito vključitev v storitev ter prilagojeno podporo za kakovostno in varno bivanje v domačem okolju.

**Iz tabele 1** 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 v letih 2023 - 2025", ki sledi v nadaljevanju.

Podatki, ki izkazujejo skupno število opravljenih učinkovitih ur, so v tesni korelaciji s preostalimi dejavniki, kar pa pomeni, da podatka o skupnih učinkovitih urah ni možno interpretirati enostransko in zgolj kot "številk".

Na rezultat opravljenih ur je v letu 2025 vplivalo predvsem število bolnih oziroma drugih kratkotrajnih zdravstvenih težav zaposlenih.

**Ker se je število bolniških odsotnosti v letu 2025 povečalo**, je kontinuirano manjkalo na terenu večje število zaposlenih, kar pa je vplivalo na učinkovitost opravljenega dela in posledično manjše število učinkovitih ur.

Prav tako je na skupno število opravljenih učinkovitih ur vplivala odsotnost zaposlenih zaradi spremstva oziroma nege otrok.

Iz navedenega pomeni, da je večje število aktivnih uporabnikov potrebno oskrbeti z manjšim številom zaposlenih. Opravljeno število učinkovitih ur je tudi v tesni povezavi z opravljanjem dela v manj ugodnem delovnem času (sobote, nedelje, prazniki). Terensko delo je takrat namreč razporejeno med različne lokacije, saj so v omenjenem terminu v storitev pomoči na domu vključeni uporabniki s specifičnimi potrebami in nujno oskrbo temeljnih dnevnih opravil.

V letu 2025 je bilo tudi več praznikov, kar posledično pomeni manj opravljenih učinkovitih ur zaradi dinamične razporeditve terena. Pri tem smo usmerjeni, da so kljub odsotnosti, uporabniki deležni strokovne oskrbe in pomoči v največjem možnem obsegu.

V nadaljevanju primerjalno predstavljamo še statistično poročilo izvajanja storitve pomoči na domu, iz katerega so razvidni podatki o opravljanju v obdobju 1. 1. 2025 – 31. 12. tekočega leta, razen podatka za število upravičencev uvrščenih na čakalni seznam, kjer pa je podatek podan na dan 31. 12. posameznega leta.

*Tabela 1/Kazalniki pomoči na domu za leto 2025 v primerjavi z leti 2023-2024*

<i>Kazalniki / leto</i>	<b>2025</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Število vključenih uporabnikov v obdobju	134,00	141,00	128,00
Število upravičencev na čakalnem seznamu	28	6	3
<b>Skupno število opravljenih ur pomoči na domu v obdobju</b>	17.306,25	19.030,25	18.995,25
Število opravljenih učinkovitih ur ob nedeljah in praznikih v obdobju	277,00	530,00	659,50
Povprečno <b>število ur na mesec</b>	1.442,19	1.585,86	1.582,94
Število obiskov izvajanje storitev pomoči na domu v obdobju	20.349,00	21.807,00	21.371,00

### **2.3. VKLJUČEVANJE NOVIH UPORABNIKOV**

V letu 2025 se je v storitev pomoč na domu na novo vključilo 70 uporabnikov pomoči na domu, od tega je bilo novih vključitev v Mestni občini Velenje 43.

Številke same po sebi ne orišejo realnega stanja in potreb novo vključenih uporabnikov. Ta del je razviden iz statistike obiskov in same strukture oblike pomoči.

Tabela 2/Podrobnejša analiza vključevanja novih uporabnikov od leta 2023 do 2025 po obdobjih tekočega leta

Obdobja / leto	2025	2024	2023	2022
januar - april	11	16	20	20
maj - avgust	15	17	17	4
september - december	17	23	16	16
<b>SKUPAJ</b>	<b>43</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>40</b>

Tabela 3/Analiza evidentiranih novih vlog v letu 2025

Obdobja / leto	Mestna Občina Velenje	Občine Upravne enote Velenje
št. vlog	98	144

V letu 2025 smo na ravni Upravne enote Velenje evidentirali 144 novih vlog za vključitev v pomoč na domu, na območju Občine Mestne občine Velenje 98, pri čemer opažamo izjemen porast prejema vlog v celotnem obdobju, tako s strani uporabnikov kot iz različnih socialno varstvenih drugih institucij, kjer je zelena nujna oz. takojšnja vključitev.

Na področju, kjer izvajamo storitev smo večje število vlog prejeli s strani Bolnišnice Topolšica, Bolnišnice Slovenj Gradec in Bolnišnice Celje.

Število evidentiranih vlog ne sledi nujno dejanskim vključitvam, kar je moč pripisati različnim razlogom, med katerimi so najpogostejši: namestitev v institucionalno varstvo, preventivno oddana vloga za pomoč na domu, kompleksnost zdravstvenega stanja za katerega nismo usposobljeni (hranjenje po sondi, težje duševne motnje,...),

daljša rehabilitacija (zdravilišča), hujše poslabšanje zdravstvenega stanja in posledično smrt upravičenca, zahteve po določenem terminu ob točno določeni uri, ureditev pomoči na drug način (privatna oskrba, oskrba s strani svojcev,...).

#### 2.4. STORITVE POMOČI NA DOMU PO VSEBINSKIH SKLOPIH

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

**Gospodinjska 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.

### **2.4.1. Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih**

V letu 2025 se je kot osnovna potreba po pomoči, najbolj kazala potreba po pomoči pri temeljnih dnevni opravilih. Novi uporabniki so bili pretežno težki bolniki, običajno delno pomični ali nepomični ter potrebni pomoči pri opravljanju temeljnih dnevni opravil, večkrat na dan, vse dni v letu. V večini primerov so se uporabniki v storitev vključili na pobudo svojcev po odpustu iz bolnišnice, zaradi česar je bilo potrebno pomoč organizirati v čim krajšem možnem času. Vse navedeno za oskrbovalke pomeni vse bolj odgovorno in fizično naporno delo.

Zelo se je izkazovala potreba po večerni pomoči na domu, kot tudi med vikendi, kar pa je bilo nemogoče ponuditi, saj je število uporabnikov v teh terminih pretežno konstantno. Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih se izvaja 3 krat na dan, in sicer zjutraj, opoldan in zvečer, med vikendi in prazniki. Potrebe so iz leta v leto večje, vendar jih s kadrom, ki ga imamo na voljo ni mogoče zadovoljiti.

Občasno se dodatno v oskrbo vključujeta dve oskrbovalki, v primerih, ko se fizično težji ali zahtevnejši uporabnik kopa, in sicer z namenom zagotavljanja varnosti uporabnika in socialne oskrbovalke. Da je delo s takšnimi uporabniki naporno, se odraža tudi na zdravstvenem stanju izvajalk pomoči na domu, saj beležimo več oskrbovalk v povprečju starejših od 45 let.

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

Prav tako so uporabniki in njihovi svojci dolžni poskrbeti za varnost glede domačih živali, čeprav smo imeli tudi na tem področju kar nekaj težav, saj so psi neprimerno pripeti ali pa sploh ne, kar zelo otežuje prihode in odhode oskrbovalk.

Zaradi vse večje potrebe po pomoči pri osebni higieni, se srečujemo tudi z veliko težavo zagotavljanja primernosti časa obiska oz. izvajanja storitve, predvsem v jutranjem oz. dopoldanskem in večernem času ter med vikendi, saj vse več novih uporabnikov potrebuje pomoč dva do tri krat dnevno, vse dni v tednu. Večina uporabnikov bi želela omenjeno obliko pomoči med 7.00 in 9.00 uro zjutraj, zvečer pa med 18.00 in 20.00 uro, vendar žal pri vseh uporabnikih ta čas ni možen. Praviloma imajo oskrbovalke v času med 7.00 in 11.00 uro ter zvečer med 17.00 in 21.00 uro uporabnike, ki potrebujejo pomoč pri osebni higieni, vendar pa se ob tem vse bolj kaže tudi potreba po hranjenju ali postrežbi toplega obroka (zajtrk, večerja).

### **2.4.2. Gospodinjska pomoč**

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

Oskrbovalec/oskrbovalka spremlja, kaj se z uporabnikom dogaja, kakšno je njegovo zdravstveno stanje in o tem obvešča koordinatorko ter po potrebi intervenira tudi pri drugih službah oz. jih obvešča o njihovih potrebah in željah. Uporabnikom prinašanje toplega obroka veliko pomeni, ker sami priprave hrane oz. kuhanja ne zmorejo več, želijo pa imeti redno prehrano, da ostanejo pri močeh.

Dostava toplega obroka jim prav tako omogoča samostojnost in neodvisnost od otrok, katere v večini primerov ne želijo bremeniti s svojimi skrbmi.

Obroke smo v letu 2025 uporabnikom Mestne občine Velenje dostavljali iz Doma za varstvo odraslih Velenje, Restavracije Tuš - Kolodvorska, Osnovne šole Šalek Velenje in Gustav Šilih Velenje, Interspara Šalek Velenje, Gostilne Verdelj Velenje in Restavracije DK Velenje.

Ob prinašanju obroka je seveda pomemben del gospodinjske pomoči tudi čiščenje ožjega bivalnega okolja uporabnika, pomivanje porabljene posode, odnašanje smeti, pranje in likanje osnovnega osebne perila in posteljnine, kar je ključnega pomena za vzdrževanje osnovne higiene v bivalnih prostorih uporabnika. Ob navedenih storitvah socialne oskrbovalke uporabniku prinesejo tudi osnovne živilske izdelke iz najbližje trgovine, pomagajo pri ogrevanju bivalnih prostorov - prinašanje pripravljene kurjave (drva, premog) pri uporabnikih, ki živijo sami in kurjenje, kjer je to edini oz. izjemoma prevladujoča oblika ogrevanja bivalnega prostora, idr.

Sicer se navedena opravila običajno ne izvajajo dnevno temveč 2 do 3 krat tedensko (razen ogrevanje), vendar pa zato pomembnost navedenih opravil ni nič manjša, saj je čisto in urejeno uporabnikovo okolje izrednega pomena za kvalitetno vsakdanje življenje.

#### **2.4.3. Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov**

Oskrbovalke zelo hitro postanejo pomemben člen v socialni mreži uporabnika, saj so povezovalni del tako med svojci in uporabnikom, kot tudi med različnimi institucijami, tako socialnimi, upravnimi ali zdravstvenimi. Še posebej pa je le to pomembno pri uporabnikih, ki nimajo svojcev ali pa so le ti večino časa odsotni.

Soc. oskrbovalke/oskrbovalci tako nudijo uporabnikom vsakodnevno varnost in pomoč pri vseh osnovnih življenjskih opravilih. Njihova vloga je poleg oporne tudi informativno - svetovalne narave, saj velikokrat nudijo podporo tako svojcem, kot uporabnikom v smislu informiranja pomembnih drugih kot tudi ustanov povezanih z njimi. Prav tako jih tudi učijo veščin oskrbe starostnikov, razumevanju starostnika in njegove bolezni, informiranja o dodatnih storitvah v lokalni skupnosti in drugo, saj je možnosti dolgotrajnejše rehabilitacije v okviru bolnišnic, zdravilišč ali domov za starejše vse manj. Vse več je tudi finančnih stisk pri uporabnikih in njihovih svojcih, saj morajo skrbeti za svoje otroke in svoje družine, kot tudi za svoje starše ali stare starše, zato je včasih izrednega pomena prisotnost soc. oskrbovalke v njihovem okolju, ki te stiske zazna in jih posreduje naprej, kar velikokrat pripelje do hitrejšega reševanja celotne situacije.

Prav tako se je njihova prisotnost v domu uporabnika pokazala kot zelo koristna pri konfliktnih situacijah in nasilju v družini, saj se je stopnja nasilja zaradi njihovega posredovanja in informiranja strokovnih služb v veliki meri umirila.

#### **2.5. CENA STORITVE POMOČI NA DOMU**

Cena socialno varstvene storitve pomoči (ekonomska cena) 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.

##### **2.5.1. Struktura veljavne cene PND v letu 2025 v Mestni občini Velenje**

V Mestni občini Velenje je v letu 2025, veljala cena storitve, ki je bila potrjena na 17. redni seji Mestne občine Velenje, dne 17.12.2024.

	<b>neposredna oskrba</b>	<b>strokovna priprava</b>	<b>vodenje in koordiniranje</b>	<b>skupaj</b>
<b>Delovnik</b>	27,65 EUR	1,48 EUR	2,8 EUR	<b>31,93 EUR</b>
<b>Nedelja</b>	36,26 EUR	1,48 EUR	2,8 EUR	40,54 EUR

<b>Praznik, dela prost dan</b>	39,12 EUR	1,48 EUR	2,8 EUR	43,40 EUR
--------------------------------	-----------	----------	---------	-----------

Tabela 4/Prikaz cene storitve PND od 1.1.2025 do 31.12.2025

<b>LETO 2025</b> Veljavna cena od 01.1.2025 do 31.12.2025				
	<b>EKONOMSKA CENA STORITVE (v EUR)</b>	<b>Plačilo občine (v EUR)</b>	<b>Cena za uporabnika (v EUR)</b>	
<b>Delovnik</b>	<b>31,93</b>	19,75	<b>12,18</b>	
<b>Nedelja</b>	40,54	25,81	<b>14,73</b>	
<b>Praznik, dela prost dan</b>	43,40	27,52	<b>15,88</b>	
<b>LETO 2024; veljala cena sprejeta na 5. redni seji Mestne občine Velenje, dne 23.5.2023 (veljavna cena od 01.07.2023 do 31.12.2024)</b>				
	<b>EKONOMSKA CENA STORITVE (v EUR)</b>	<b>Plačilo občine (v EUR)</b>	<b>Cena za uporabnika (v EUR)</b>	<b>prispevek RS (v EUR)</b>
<b>Delovnik</b>	<b>25,80</b>	12,38	10,90	2,52
<b>Nedelja</b>	34,80	16,71	15,57	2,52
<b>Praznik, dela prost dan</b>	38,70	18,57	17,61	2,52

V Občinah Upravne enote Velenje (Mestna občina Velenje, Šoštanj in Šmartno ob Paki) so uporabniki prispevali k plačilu storitve glede na uvrstitev uporabnika v dohodkovni razred.

**V letu 2025 je v Mestni občini Velenje veljala naslednja dohodkovna lestvica:**

	<i>Meje dohodkovnih razredov</i>	<b>Delovnik (v EUR)</b>	<b>Nedelja (v EUR)</b>	<b>Praznik (v EUR)</b>	<b>% cene</b>
	Oprostitev	0,00	0,00	0,00	0
1	do 813,09 €	<b>4,26</b>	5,16	5,56	35,00
2	nad 813,09 € do 1.034,84	7,31	8,84	9,53	60,00
3	nad 1.034,84 € do 1.552,26 €	9,74	11,78	12,70	80,00
4	nad 1.552,26 €	<b>12,18</b>	14,73	15,88	100,00

Tabela 5/Plačila uporabnikov Mestne občine Velenje v letu 2025

cena na uro (v EUR)	0,00	4,26	7,31	9,74	12,18	SKUPAJ
št. uporabnikov	1	44	31	47	11	134

**Povprečna cena za uporabnika v Mestni občini Velenje bi v letu 2025 glede na lestvico in strukturo cene znašala 7,51 EUR/ uro opravljene storitve, vendar se je cena za uporabnika zaradi pridobljene subvencije s strani RS povprečno zmanjšala v višini 3,36 EUR na uro opravljene storitve, v letu 2024 je povprečna cena za uporabnika v Mestni občini Velenje znašala 6,77 EUR/ uro storitve.**

### 2.5.2. Oprostitve plačil

Za socialnovarstveno storitev pomoč na domu so upravičenci dolžni plačati prispevek, opredeljen v prejšnji tabeli. Na podlagi Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev pa lahko upravičenci vložijo zahtevo za oprostitev plačila socialno varstvene storitve pri pristojnem Centru za socialno delo (kjer ima upravičenec prijavljeno stalno prebivališče). Center za socialno delo na podlagi plačilne sposobnosti izda odločbo v kateri določi višino oprostitve in prispevek k plačilu socialno varstvene storitve. Če prispevek upravičenca in (ali) zavezanca ne zadostuje za pokritje plačila storitve, razliko doplača občina.

Plačila storitve je bil v celoti oproščen 1 uporabnik Mestne občine Velenje, ki je invalid po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb.

### 2.6. FINANČNI PREGLED IZVAJANJA STORITVE POMOČI NA DOMU V LETU 2025

Skupaj stroški so bili v višini 590.887,96 EUR od tega:

- strošek plač v letu 2025 je znašal 494.020,28 EUR.
- stroški storitev so znašali: 89.610,37 EUR (od tega stroški za prevoz 71.412,47 EUR)
- stroški materiala so znašali 7.257,31 EUR

Prihodki v letu 2025 so znašali 596.028,24 EUR od tega:

- prihodki uporabnikov: 60.410,33 EUR
- prihodki občine 436.635,51 EUR
- ostali prihodki javne službe (sofinanciranje dela, refundacije ZZS): 98.982,40 EUR

Končni poslovni izid je presežek prihodkov nad odhodki v višini 5.140,28 EUR, ki je namenjen za nabavo delovne obleke, katera se je naročila v mesecu decembru in so jo delavke prejele v začetku leta 2026 ter izvedbi supervizije, ki se v letu 2025 še ni izvedla.

## 3. STROKOVNO DELO NA PODROČJU POMOČI NA DOMU

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

*Strokovna služba pomoči na domu je v letu 2025 opravila skupno 394 obiskov na domu uporabnikov.*

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

- ustrezna obravnava evidentirane vloge in ustrezno posredovanje vseh informacij, ki vplivajo na izvajanje storitve oziroma pridobitev informacij, ki vplivajo na potek obravnave posamezne vloge;

- ustrezno odziven čas pri reševanju vlog upravičencev in optimalno vključevanje novih uporabnikov, glede na ugotovljene potrebe, zdravstveno in funkcionalno stanje, hkrati upoštevajoč organizacijske in kadrovske zmožnosti;
- načrtovanje oskrbe: koordinator pomoči na domu sodeluje pri načrtovanju individualno usmerjene oskrbe za posameznega upravičenca, pri čemer upoštevamo njihove specifične potrebe, zdravstvene in funkcionalne zmožnosti ter osebne želje. To vključuje oceno potreb, določitev ciljev oskrbe ter oblikovanje osebnega načrta oskrbe;
- strokovna in kvalitetna izvedba postopka priprave uporabnika in njegovega ožjega življenjskega okolja;
- socialna podpora: poleg fizične pomoči, posredovanja vseh potrebnih informacij in priprave celostne oskrbe, nudimo zaposleni v strokovni službi tudi socialno podporo, ki vključuje pogovore, spodbujanje socialnih stikov, spremljanje duševnega zdravja ter pomoč pri organizaciji družabnih dejavnosti;
- sodelovanje z družino in skrbniki: uspešna in učinkovita oskrba je v tesni povezavi s svojci. Gre za kontinuirano sodelovanje z družinskimi člani, skrbniki in drugimi pristojnimi službami, da se zagotovi celovita oskrba in podpora tako upravičencem kot njihovim svojcem;
- ocenjevanje napredka in prilagajanje oskrbe: redno ocenjevanje napredka upravičencev ter prilagajanje osebnega načrta oskrbe v skladu s spremembami v zdravstvenem stanju ali potrebah, kar pa je ključno za zagotavljanje učinkovite in prilagojene oskrbe na domu;
- strokovno delo na področju pomoči na domu zahteva poleg strokovnosti, pravo stopnjo empatije, razvite komunikacijske veščine, poznavanje osnovnih zdravstvenih in širših socialnih konceptov ter zmožnost prilagajanja različnim situacijam in nepredvidljivim okoliščinam;
- konstantno ustrezno načrtovanje neposrednega izvajanja in povečanje učinkovitosti;
- ohranjanje ustrezne delovne klime med sodelavci in krepitev sodelovalnih odnosov, saj gre za izredno timsko delo;
- kvalitetno vodenje socialnih oskrbovalk s poudarkom na multidisciplinarni obravnavi uporabnika;
- krepitev zaupanja uporabnikov do različnih izvajalcev saj tako lahko sledimo cilju kontinuiranega izvajanja socialne oskrbe skladne z dogovori, kljub organizacijskim spremembam, ki so posledica občasne ali daljše odsotnosti socialnega oskrbovalca zaradi bolezni ali koriščenja dopusta;
- vzpostavljanje odprte komunikacije z uporabniki in dogovarjanje primerne načina in termina izvajanja socialne oskrbe;
- skrb za izvajanje socialne oskrbe uporabnikom v dogovorjenem časovnem okviru in skladno z dogovorjenimi vsebinami pomoči, glede na razpoložljive organizacijske zmožnosti;
- vzpostavljanje sodelovalnih odnosov v skupini socialnih oskrbovalcev, ki temeljijo na spoštovanju, medsebojni podpori, sprejemanju drugačnosti, zaupanju in timskemu delu;
- podpora socialnim oskrbovalcem pri soočanju z nepredvidljivimi situacijami tekom izvajanja socialne oskrbe ter pomoč pri reševanju konfliktnih situacij;
- prilagajanje urnikov izvajalcev na čim bolj strnjenem terenu, zaradi povečanja 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 in pravilni uporabi zaščitne opreme, 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.

#### **4. ORGANIZACIJA in POSTOPKI IZVAJANJA POMOČI NA DOMU**

##### **4.1. POTEK OBRAVNAVE PROŠNJE**

Postopek vključevanja uporabnika se prične na podlagi sprejete evidentirane vloge, ki pomeni prvi korak pri nadaljnji obravnavi. Celoten postopek vključevanja uporabnika v pomoč na domu je zasnovan tako, da zagotavlja individualno prilagojeno podporo, z upoštevanjem specifičnih potreb, želja in okoliščin. Najprej opravimo administrativni del. To v praksi pomeni, da vlogo pregledamo, preverimo vse podatke, ali so le-ti pravilni in ali je izpolnjen kriterij upravičenosti. Na podlagi tega se upravičenca umesti na čakalni seznam, ki ga vodi koordinator pomoči na domu. Zaradi kontinuiranega spremljanja se obravnavane vloge pregledujejo sproti, stanja upravičencev se ažurno preverjajo in dopolnjujejo s tekočimi informacijami. Na ta način upravičence in druge kontaktne osebe obveščamo o statusu vloge in zagotovimo primerno obravnavo še pred izvedeno vključitvijo uporabnika ter neposrednim obiskom na domu. Takšna organizacija se je izkazala za primer dobre prakse, saj smo ves čas v stiku z upravičenci, ki čakajo na

pričetek pomoči, sprotno preverjanje informacij in preverjanje zdravstvenega stanja pa nam omogoča, da pristopimo celostno in usmerjeno v dobrobit uporabnika še pred izvajanjem pomoči. Na ta način celostno pristopamo tudi h komunikaciji s svojci, saj jim predamo vse potrebne informacije in jih usmerimo v prilagoditev potrebnih delovnih in tehničnih pripomočkom.

#### **4.2. POSTOPEK VODENJA ČAKALNE VRSTE IN SPROTNO OBVEŠČANJE UPRAVIČENCEV**

Trend povpraševanja po pomoči na domu se nadaljuje, predvsem iz vidika potrebe po pomoči pri temeljnih dnevni opravilih, saj narašča predvsem odstotek upravičencev z multimorbidnostjo oziroma kompleksnejšim zdravstvenim stanjem. Posledično se na ta način izkazujejo tudi povečane čakalne vrste. Pri tem je pomembno razlikovati med različno stopnjo nujnosti upravičencev ter primernostjo za vključitev v storitev pomoči na domu. V okviru čakalne vrste je pomembno poudariti tudi dejavnike, zakaj prihaja na drugi strani do konstantne čakalne vrste upravičencev. Velik odstotek upravičencev je namreč hospitaliziranih ali v podaljšanem po bolnišničnem zdravljenju ali pa v daljšem rehabilitacijskem programu, kar pa pomeni, da v trenutku možnosti vključitve, takšnega uporabnika ne moremo vključiti. Ravno iz tega vidika je potrebno sprotno preverjanje stanja upravičenca in na podlagi tega prilagoditev stopnje obravnave.

#### **4.3. STALNE PRILAGODITVE IZVAJANJA POMOČI GLEDE NA BOLNIŠKE ODSOTNOSTI**

Izpad večjega odstotka kadra, upoštevajoč polne urnike delavk na terenu, predstavlja z vidika koordinacije dela in pokrivanja potreb uporabnikov velik izziv.

V letu 2025 se je povečalo število bolniških odsotnosti. Urnike dnevno prilagajamo zaradi bolniških odsotnosti. V ospredju so dnevne in večdnevne odsotnosti zaradi viroz in nege za otroka. Povečalo se je tudi število dolgotrajnih bolniških odsotnosti zaradi obrabe sklepov (kolen, ramen, hrbta) in drugih zdravstvenih težav, kar vodi tudi v bolniške odsotnosti za čas priznane fizioterapije delavk. Ne smemo pozabiti, da z eno odsotnostjo delavke moramo prerazporediti tudi uporabnike, ki so razporejeni na takratnem urniku. Preveriti je potrebno tudi, če je razporejena na delo v manj ugodnem delovnem času (delo čez vikend, popoldan). Odsotnost ene delavke sproži vrsto postopkov (domina efekt), ki jih ne smemo pozabiti in posledično velikokrat določajo zmoglosti organizacije. Velikokrat se dogaja, da tudi odločbe iz ZZS prihajajo prepozno tako, da ne vemo, ali bo delavka na bolniškem staležu, ali bo delala polni delovni čas ali je bolje, da jo razporedimo kot rezervno delavko.

Izpostaviti je potrebno tudi mlade mamice, ki sicer pri nas vse delajo polni delovni čas. Se pa velikokrat zgodi, da morajo prej zaključiti pri uporabnikih, ker jih kličejo iz vrtca, šole, da jim je otrok zbolel. Nenehno usklajevanje urnikov terja od nas veliko mero potrpljenja, zbranosti, spretnosti, komuniciranja, hitre odzivnosti, zanesljivosti, predvsem pa sposobnosti timskega dela. Po drugi strani se moramo zavedati, da uporabniki težko sprejemajo menjave socialnih oskrbovalk, tudi v primeru bolniških odsotnosti.

#### **4.4. KOMUNIKACIJA S SVOJCI**

Prihaja do situacij, ko so pričakovanja svojcev glede naše pomoči večja od dejanskih zmoglosti realizacije in presegajo delo pomoči na domu. Občasno kateri od svojcev ne razume, da je storitev pomoči na domu namenjena osebam, ki z občasno pomočjo še zmorejo bivati v domačem okolju in ni namenjena kot substitut za institucionalno varstvo.

#### **4.5. TEŽAVE Z DUŠEVNIM ZDRAVJEM**

V letu 2025 smo prejeli večje število prošenj in posledično uporabnikov Centra za duševno zdravje odraslih Velenje, kar pa predstavlja resen izziv tako na strani organizacije kot tudi na strani izvajanja primerne socialne oskrbe, saj je v večji meri potrebno posebno znanje in pristopi pri oskrbi. Že na mestu evidentirane vloge se velikokrat poraja vprašanje ali je služba pomoči na domu v primeru težjih duševnih težav, kljub izpolnitvi ostalih kriterijev, sploh pristojna za vključitev v pomoč na domu.

#### **4.6. OSEBE Z DEMENCO**

V zadnjem času opazamo povečano število uporabnikov z demenco, kar lahko pripišemo tudi zasedenosti domov za starejše. Pri osebah z demenco glavna komunikacija poteka s pooblaščenca oziroma družinskimi člani. Zelo pomembno je, da se trudimo pri uporabnikih z demenco omogočiti čim manj menjav socialnih oskrbovalk. Po naših opažanjih pogoste menjave vplivajo na sprejemanje socialnih oskrbovalk s

strani uporabnikov z demenco. Opažamo tudi porast stisk in nemoči svojcev kako organizirati dan, sploh pri uporabnikih, ki so pomični in je hkrati prisotna demenca. Le-ti namreč potrebujejo več nadzora in spremljanja v primerjavi s težje pokretnimi oziroma nepomičnimi uporabniki z demenco.

Oskrbovalke večkrat poročajo tudi o **agresivnem vedenju uporabnikov z demenco**. Do takšnega vedenja prihaja predvsem pri izvajanju negovalnih storitev (upiranje uporabnika, mahanje z rokami, nesodelovanje, vpitje ipd.). V takšnih primerih svojce sprotno obveščamo o dogodkih, slednji pa potem po navadi z zdravniško pomočjo uredijo ustrezno medikamentozno terapijo, ki uravnava navedeno obnašanje.

#### **4.7. DRUGA DUŠEVNA STANJA**

Opažamo tudi povečanje števila uporabnikov z različnimi duševnimi težavami (shizofrenija, depresija, bipolarna motnja ...). Uporabniki z duševnimi težavami potrebujejo več spremljanja, pogovorov, usmerjanja. S takšnimi uporabniki koordinatorji večkrat opravijo pogovore, saj se zazna, da so potrebe po komunikaciji uporabnik–socialna oskrbovalka–koordinator večje. Ključno je, da k takšnim uporabnikom pošljemo socialno oskrbovalko, ki je zaradi specifik del pri takšnih uporabnikih osebno dovolj močna.

### **5. IZZIVI, S KATERIMI SMO SE SREČEVALI V LETU 2025**

#### **IZZIVI IN TVEGANJA PRI IZVAJANJU POMOČI NA DOMU – PRIMERI S TERENA**

Pri izvajanju storitve pomoči na domu se zaposleni vse pogosteje srečujejo z zahtevnimi in tveganimi delovnimi pogoji, ki vplivajo na varnost zaposlenih, kakovost storitve ter organizacijo dela.

##### **5.1. NEPRIMERNI IN OTEŽENI POGOJI DELA**

Na terenu zaznavamo primere neprimerne komunikacije s strani svojcev (pisna navodila na vratih, omejevanje izvajanja posameznih opravil, pogojevanje načina dela).

V posameznih primerih je bilo pred pričetkom izvajanja oskrbe potrebno zagotoviti osnovno sanacijo prostora (npr. čiščenje zaradi neustrezne higiene), da je bila storitev sploh izvedljiva.

##### **5.2. IZPOSTAVLJENOST AGRESIVNI IN NEPRIMERNI KOMUNIKACIJI**

Socialne oskrbovalke so občasno izpostavljene verbalnim pritiskom, zmerjanju ali nestrokovnim zahtevam svojcev oziroma kontaktnih oseb. Pogosto gre za nerealna pričakovanja glede obsega storitve ali glede na dejansko zdravstveno in funkcionalno stanje uporabnika. Takšne situacije predstavljajo psihosocialno obremenitev zaposlenih.

##### **5.3. NEUPORABA POTREBNIH DELOVNIH PRIPOMOČKOV**

V praksi se pojavljajo primeri zavračanja uporabe pripomočkov (npr. bolniške postelje, inkontinenčnih pripomočkov), kar otežuje varno in strokovno izvedbo storitve ter povečuje tveganje za poškodbe tako uporabnika kot zaposlenega.

##### **5.4. UPORABNIKI S TEŽAVAMI V DUŠEVNEM ZDRAVJU**

Povečuje se število uporabnikov, ki so na storitev napoteni s strani psihiatričnih služb. Obravnava teh primerov zahteva dodatna znanja, specifične pristope in večjo strokovno podporo zaposlenim. Že ob evidentiranju vlog se pogosto odpira vprašanje ustreznosti storitve pomoči na domu pri težjih oblikah duševnih motenj, kljub formalnemu izpolnjevanju pogojev za vključitev.

## 5.5. TEŽAVE ZARADI PREKOMERNEGA UŽIVANJA ALKOHOLA

Pri delu z uporabniki, kjer je prisotna problematika odvisnosti, je potrebna dodatna previdnost, prilagojen pristop in povečana pozornost glede varnosti zaposlenih.

## 5.6. NEUREJENE IN ZDRAVSTVENO NEUSTREZNE BIVALNE RAZMERE

V letu 2025 smo zaznali več primerov izrazito neurejenih bivalnih razmer, ki so onemogočale ali bistveno oteževale začetek izvajanja storitve. Zaposleni so bili izpostavljeni slabim higienskim pogojem ter v zimskem času tudi neogrevanim prostorom, kar predstavlja dodatno varnostno in zdravstveno tveganje.

## 6. ANALIZA IZVAJANJA POMOČI NA DOMU

### 6.1. POMOČ NA DOMU NA RAVNI DOMA

Na ravni celotnega zavoda plana glede števila vključenih uporabnikov sicer nismo dosegli, smo pa se mu z 98,29 % vključenih uporabnikov v storitev zelo približali.

Kot kažejo statistični podatki, smo v letu 2025 v primerjavi z letom 2024 opravili 9,75 % manj učinkovitih ur pomoči pri uporabnikih v vseh 4 občinah, kjer izvajamo storitev.

Podrobno razlago glede opravljenih učinkovitih ur smo podali pod Vsebinski povzetek izvajanja javne službe.

*Tabela 6/Analiza realizacije javne službe pomoč družini na domu na ravni celotnega doma (VSE 4 OBČINE)*

ANALIZA REALIZACIJE JAVNE SLUŽBE NA RAVNI DOMA	Realizacija 2024	Realizacija 2025	INDEKS realizacija 2025 /realizacija 2024	Plan 2025 /povpr. mesečno /	INDEKS realizacija 2025/plan 2025
Število vseh uporabnikov	234,00	230,00	98,29 %	174,00	95,38 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	36.954,75	33.350,25	90,25 %	3.250,00	85,51 %
Število obiskov pri uporabnikih	38.424,00	37.726,00	95,06 %		

### 6.2. ANALIZA IZVAJANJA POMOČI NA DOMU V MESTNI OBČINI VELENJE

Pomoč na domu je bila v letu 2025 v Mestni občini Velenje organizirana vse dni med 6. in 22. uro, tudi za čas praznikov. Z organiziranim izvajanjem storitev vse dni v letu se prilagajamo dejanskim potrebam uporabnikov na terenu, kar pa je za nas s kadrovskega vidika kot izvajalca storitve organizacijsko zahtevno in naporno.

*Tabela 7/Mesečni prikaz števila opravljenih ur pomoči na domu v Mestni občini Velenje v letu 2025*

MESEC	SKUPAJ število ur	delovnik	nedelja	praznik
-------	-------------------	----------	---------	---------

januar	<b>1.561,75</b>	1.526,00	23,50	12,25
februar	<b>1.415,50</b>	1.392,50	18,00	5,00
marec	<b>1.413,75</b>	1.395,75	18,00	0,00
april	<b>1.365,00</b>	1.351,00	7,50	6,50
maj	<b>1.282,50</b>	1.271,50	6,50	4,50
junij	<b>1.320,50</b>	1.305,50	10,00	5,00
julij	<b>1.374,25</b>	1.361,75	12,50	0,00
avgust	<b>1.327,50</b>	1.295,50	26,25	5,75
september	<b>1.604,00</b>	1.582,75	21,25	0,00
oktober	<b>1.610,50</b>	1.582,50	22,50	5,50
november	<b>1.458,75</b>	1.425,75	27,50	5,50
december	<b>1.572,25</b>	1.538,75	22,50	11,00
<b>SKUPAJ</b>	<b>17.306,25</b>	<b>17.029,25</b>	<b>216,00</b>	<b>61,00</b>
$\Sigma$ /mes.	1.442,19	1.419,10	18,00	5,08

V

Mestni občini Velenje je v letu 2025 bilo opravljenih 1.442,19 učinkovnih ur povprečno mesečno. Največje število opravljenih ur smo zabeležili v mesecu september in oktober.

*Tabela 8/Prikaz števila opravljenih ur in števila uporabnikov Mestne občine Velenje v letih 2020 – 2025 (obdobje zadnjih 6 let)*

Leto	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Št. ur letno	17.306,25	19.018,25	18.940,75	20.079,00	16.958,98	17.148,00
$\Sigma$ št. ur na mesec	1.442,19	1.585,85	1.578,40	1.673,25	1.413,25	1.429,00
$\Sigma$ št. uporabnikov na mesec	96,75	96,25	82,00	78,00	71,17	75,58

Kot je razvidno iz zgornje tabele se v zadnjih letih postopno povečuje število vključenih uporabnikov. Največje število opravljenih ur smo v zadnjih šestih letih zabeležili v letu 2022. V Mestni občini Velenje smo v Planu dela za leto 2025 načrtovali povprečno mesečno 1.700,00 učinkovnih ur, kar bi na letni ravni pomenilo opravljenih 20.400,00 ur, kar pomeni, da plana nismo dosegali. V letu 2025 smo izpad ur beležili zaradi odsotnosti uporabnikov storitve, ki so bili na zdravljenju v bolnišnici in bolniških odsotnosti socialnih oskrbovalk kot smo že opisali uvodoma.

V mesecu Novembru 2025 smo se soočili z izjemno povečanim številom bolniških staležev povezanih z respiratornimi obolenji delavk in njihovih družinskih članov.

### 6.2.1. Realizacija v letu 2025 primerjalno na leto 2024 in primerjalno s planom za leto 2025 v Mestni občini Velenje

*Tabela 9/Realizacija dela v letu 2025 primerjalno na leto 2024 in primerjalno s planom za leto 2025 za Mestno občino Velenje*

ANALIZA REALIZACIJE MOV	Realizacija 2024	Realizacija 2025	INDEKS realizacija 2025 / realizacija 2024	Plan 2025 / povprečno mesečno /	INDEKS realizacija 2025 / plan 2025
Število vseh uporabnikov	141,00	134,00	95,04 %	100	97,00 %
Število učinkovitih ur pri uporabnikih	19.030,25	17.306,25	90,94 %	1.700	<b>84,83 %</b>
Število obiskov pri uporabnikih	20.911,00	20.349,00	97,31 %		

## 6.2.2. Struktura uporabnikov po spolu

Tabela 10/Struktura uporabnikov po spolu

Leto	2025		2024		2023	
	št.	%	št.	%	št.	%
<b>Moški</b>	48	35,82	52	36,88	46	35,66
<b>Ženske</b>	86	64,18	89	63,12	83	64,34
<b>SKUPAJ</b>	<b>134</b>	<b>100</b>	<b>141</b>	<b>100</b>	<b>129</b>	<b>100</b>

## 6.2.3. Izpolnjevanje pogoja upravičenosti

Tabela 11/Struktura uporabnikov glede na izpolnjevanja pogoja upravičenosti

Leto	2025		2024	
	št.	%	št.	%
<i>Pogoj upravičenosti</i>				
<b>Osebe stare nad 65. let</b>	<b>126</b>	<b>94,03</b>	<b>134</b>	<b>95,04</b>
<b>Status invalida po ZDVRTPO<sup>1</sup></b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>1</b>	<b>0,71</b>
<b>Invalidne osebe s priznanim DPP<sup>2</sup></b>	<b>4</b>	<b>2,99</b>	<b>4</b>	<b>2,84</b>
<b>Kronično bolne osebe</b>	<b>3</b>	<b>2,24</b>	<b>2</b>	<b>1,42</b>
<b>Hudo bolni otrok</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>SKUPAJ</b>	<b>134</b>	<b>100,00</b>	<b>141</b>	<b>100,00</b>

<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

#### 6.2.4. Starostna struktura uporabnikov

Tabela 12/Starostna struktura uporabnikov pomoči na domu

Leto	2025		2024		2023	
	št.	%	št.	%	št.	%
Starost						
do 65 let	8	5,97	11	7,80	5	3,88
od 66 do 70 let	7	5,22	11	7,80	9	6,98
od 71 do 75 let	17	12,69	33	23,40	18	13,95
od 76 do 79 let	15	11,19	25	17,73	20	15,50
stari 80 in več	<b>87</b>	<b>64,93</b>	<b>83</b>	<b>58,87</b>	<b>77</b>	<b>59,69</b>
<b>SKUPAJ</b>	134	100	141	100	129	100

Kot je razvidno iz zgornje tabele beležimo največji delež (64,93 %) vključenih oseb starih 80 in več let. Povprečna starost vključenih uporabnikov v Mestni občini Velenje v letu 2025 je bila 81,55 let. V Mestni občini Velenje je bilo starih 90 in več vključenih kar 25 oseb. Najstarejša uporabnica je oktobra 2024 dopolnila 100 let in je v izvajanje pomoči na domu bila vključena do sprejema v institucionalno varstvo našega doma. Na dan 31.12.2025 je bilo v izvajanje pomoči na domu vključenih 5 uporabnikov starih nad 95. let.

#### 6.2.5. Življenjska skupnost uporabnikov

Tabela 13/Struktura uporabnikov glede na življenjsko skupnost

<u>občine</u>	Mestna občina Velenje		Občine UE Velenje (Velenje, Šoštanj, Šmartno ob Paki)	
	št.	%	št.	%
Življenjska skupnost				
živi sam	<b>67</b>	<b>50,00</b>	<b>90,00</b>	43,69
živi s partnerjem	34	25,37	50,00	24,27
živi z otroki, družino	29	21,64	57,00	27,67
živi s sorodniki	4	2,99	9,00	4,37
živi s tujimi	0	0,00	0,00	0,00
<b>SKUPAJ</b>	<b>134</b>	100,00	<b>206,00</b>	100,00

#### 6.2.6. Zdravstveno stanje uporabnikov

Tabela 14/ Struktura uporabnikov glede na zdravstveno stanje

Leto	2025		2024		2023	
	št.	%	št.	%	št.	%
Zdravstveno stanje						

<b>Relativno zdravi</b>	17	12,69	17	12,06	18	13,95
<b>Kronično bolni</b>	14	10,45	14	9,93	29	22,48
<b>Delno pokretni</b>	<b>61</b>	45,52	48	34,04	36	27,91
<b>Nepokretni</b>	42	31,34	62	43,97	46	35,66
<b>SKUPAJ</b>	<b>134</b>	100	141	100	129	100

V letu 2025 smo v izvajanje storitve vključevali uporabnike, ki so za kvalitetno in dostojno bivanje v domačem okolju nujno potrebovali organizirano pomoč in oskrbo saj svoji prepotrebne oskrbe niso zmogli. Struktura uporabnikov pomoči na domu v našem okolju je bistveno drugačna kot v drugih lokalnih okoljih. Največji delež uporabnikov predstavljajo delno pokretne osebe 45,52 % sledijo z visokim deležem nepokretne osebe (31,34 %). Oskrba nepokretnih in delno pokretnih oseb v domačem okolju je tako za svoje kot tudi za nas izvajalce pomoči na domu naporna, stresna in izčrpavajoča. To so uporabniki, ki za življenje v domačem okolju potrebujejo pomoč pri opravljanju vseh temeljnih dnevnih opravil (umivanje, kopanje, menjava plenice,...), delež teh uporabnikov presega 70 % vključenih uporabnikov. V izvajanje storitve socialne oskrbe na domu smo prednostno vključevali uporabnike, ki so potrebovali pomoč pri opravljanju temeljnih dnevnih opravil in težili k sprotnemu vključevanju le-teh v storitev.

Na dan 31.12.2025 je bilo v izvajanje storitve pomoči na domu vključenih 100 uporabnikov storitve. Pri eni uporabnici smo beležili začasno prekinitev zaradi zdravljenja v bolnišnici.

#### 6.2.7. Vrsta storitve po vsebinskih sklopih

Tabela 15/Struktura pomoči na domu po vsebinskih sklopih

<i>Oblika pomoči</i>	<b>Mestna občina Velenje</b>
<b>Gospodinjska pomoč</b>	35,13 %
<b>Pomoč pri opravljanju temeljnih dnevnih opravil</b>	30,26 %
<b>Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov</b>	34,62 %

#### 6.2.8. Prenehanje pomoči na domu

Tabela 16/ Razlogi prenehanja pomoči na domu

<u>Mestna občina Velenje</u>	<b>2025</b>	<b>2024</b>
smrt uporabnika	<b>10</b>	<b>27</b>
namestitev v dom	<b>17</b>	13
prenehanje potrebe	6	6
odpoved z naše strani	0	1
<b>SKUPAJ</b>	<b>33</b>	<b>47</b>

## 7. OCENA USPEHA PRI DOSEGANJU ZASTAVLJENIH CILJEV

Z doseganjem zastavljenih ciljev na področju izvajanja storitev v preteklem letu smo deloma zadovoljni, saj vseh zastavljenih ciljev zaradi objektivnih okoliščin ni bilo mogoče v celoti realizirati, je pa bila večina ključnih aktivnosti izvedena.

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 2025 smo veliko časa in aktivnosti namenjali pomenu varnosti na delovnem mestu in ohranjanju zdravja ter zdravega načina življenja naših zaposlenih.

Je pa tudi to leto zaznamovala izjemna kadrovska fluktuacija, ki je dodatno obremenila zaposlene v neposredni socialni oskrbi. Pomanjkanje primernega kadra v socialnem varstvu je eskaliralo na nivoju celotne države in ob nadaljnji odsotnosti ukrepov na strani države je pričakovati, da se bo stanje le še poglobljalo.

Število novih uporabnikov ter zaupanje že obstoječih uporabnikov kaže na to, da lahko naše delo v letu 2025 ocenimo kot uspešno opravljeno.

Prepričani smo, da bo storitev pomoč na domu v obliki socialne oskrbe na domu, navkljub sprejetemu Zakonu o dolgotrajni oskrbi in postopnem uvajanju vseh pravic, še nekaj časa najbolj dostopna oblika pomoči starejšim in pomoči potrebnim v lokalnem okolju.

S poudarkom na skupnostnih storitvah je pomoč na domu hrbtenica bodoče dolgotrajne oskrbe na domu.

Velenje, dne 20. 2. 2026

Valerija Kidrič, univ. dipl. soc. del., l.r.

Koordinatorica PND

**Violeta Potočnik Krajnc, l.r.**

Direktorica