



Občina Šmartno pri Litiji

Župan

Šifra: 551-002/2016

Datum: 24.4.2017

OBČINSKEMU SVETU OBČINE
ŠMARTNO PRI LITIJU

ZADEVA: Poročilo o izvajanju in plan dela storitve pomoč na domu, ki jo izvaja Dom Tisje

Predlagatelj: Rajko Meserko – župan Občine Šmartno pri Litiji na predloga izvajalca javne služne, Doma Tisje

Poročevalka: Vida Lukač, direktorica Doma Tisje

Pravna osnova: 99. in 101. člen Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07-uradno prečiščeno besedilo, 5/08, 73/08, 8/09, 53/09, 7/10, 56/10, 3/11, 57/11, 61/10 ZSVarPre, 62/10 ZUPJS, 40/11 ZUPJS, 40/11 ZSVarPre-A in 57/12), 38. člen Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 87/06, 127/06, 8/07, 5/09 in 6/12), 16. člen Statuta Občine Šmartno pri Litiji (Ur.l. RS, št. 33/03, 106/03, 34/04)

Namen: Izdaja soglasja k poročilu o izvajanju storitve pomoč na domu za leto 2016 in plan dela za leto 2017

Predhodna obravnava: Odbor za družbene dejavnosti

Občinskemu svetu Občine Šmartno pri Litiji predlagam po opravljeni razpravi v sprejem naslednje sklepe:

SKLEP 1: Občina Šmartno pri Litiji podaja soglasje k vsebinskemu in finančnemu poročilu storitve pomoč na domu za leto 2016 ter programu dela za leto 2017, ki ju je pripravil izvajalec Dom Tisje.

SKLEP 2: Občina Šmartno pri Litiji sprejema predlog izvajalca storitve pomoč na domu, Doma Tisje, da cena storitve, sprejeta na 10. redni seji Občinskega sveta Občine Šmartno pri Litiji dne, 18.5.2016, ostaja nespremenjena.

Pripravila:
mag. Karmen Sadar



Župan občine
Šmartno pri Litiji:
Rajko Meserko



Občina Šmartno pri Litiji

Župan

Priloga:

- obrazložitev
- gradivo Doma Tisje (vsebinsko in finančno poročilo za leto 2016; program dela za leto 2017; analiza zadovoljstva)

OBRAZLOŽITEV:

Izvajalec javne službe socialnovarstvene storitve pomoč na domu v Občini Šmartno pri Litiji, Dom Tisje, v skladu s Pravilnikom o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev enkrat letno, glede na letno rast elementov, opravi usklajitev cen socialno varstvenih storitev. Na podlagi navedenega Dom Tisje, kot izvajalec Pomoči na domu v občini Šmartno pri Litiji predlaga, da veljavne cene, sprejete na 10. redni seji dne, 18.5.2016, ostanejo nespremenjene.

V obravnavo in potrditev je izvajalec storitve Občinskemu Svetu Občine Šmartno pri Litiji poslal vsebinsko in finančno poročilo za leto 2016 ter plan dela za leto 2017 ter skladno s pogodbo tudi analizo izvedene ankete o zadovoljstvu uporabnikov.

Pripravila:

Karmen Sadar



DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji



01 8900 100
tisje@ssz-slo.si



01 8900 110
www.dom-tisje.com

E-Qalif

BUREAU VERITAS
Certification



OBČINA ŠMARTNO PRI LITIJU
TOMAZINOVA UL. 2

1275 ŠMARTNO PRI LITIJU

Datum: 22.3.2017
Št.: 1220- 24/17 – AR

OBČINA ŠMARTNO PRI LITIJU

Prejeto: 23 -03- 2017	101
Številka zadeve:	24
551-007/2016-6	1

**Zadeva: Program dela za leto 2017 – pomoč na domu kot socialna oskrba na domu,
Vsebinsko in finančno poročilo o izvajanju storitve pomoči na domu v letu 2016**

Spoštovani

V prilogi vam posredujemo vsebinsko in finančno poročilo o izvajanju storitve pomoči na domu za občino Šmartno pri Litiji v letu 2016 in Program dela za leto 2017.

Oba dokumenta s prilogo smo vam poslali tudi preko e-pošte na info@smartno-litija.si.

Lep pozdrav,



Direktorica:
Vida Lukač

Priloge:

- Vsebinsko in finančno poročilo za leto 2016,
- Program dela za leto 2017,
- Individualna analiza zadovoljstva uporabnikov pomoči na domu (Skupina Fabrika d.o.o.).



DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji

☎ 01 8900 100 ☎ 01 8900 110
✉ tisje@ssz-slo.si 🌐 www.dom-tisje.com



SLUŽBA POMOČI NA DOMU ZA OBČINO ŠMARTNO PRI LITJI

2016

Službo pomoči na domu izvajamo od 1. Januarja 2012, ki jo je do tedaj izvajal Center za socialno delo Litija. V Domu Tisje imamo podpisano pogodbo za izvajanje socialne oskrbe na domu za območje občin Litija in Šmartno pri Litiji za obdobje petih let, od 1.1.2012. do 31.12.2016.

V jeseni smo začeli s pogajanjem za nadaljevanje pogodbe o izvajanju pomoči na domu z obema občinama. Z občino Šmartno pri Litiji smo pogodbo hitro uskladili in v začetku decembra podpisali novo pogodbo za izvajanje storitev od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2020, torej za štiriletno obdobje.

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

1. Upravičenci so osebe s stalnim bivališčem v občini Šmartno pri Litiji:
 - stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje,
 - osebe s statusom invalida po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, če stopnja in vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu,
 - druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,
 - kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje,
 - hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.
2. Storitve pomoči na domu obsega:
 - **pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih:** pomoč pri oblačenju, slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov,

- **gospodinjstvo pomoč:** prinašanje enega pripravljenega obroka ali nabava živil in uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega prostora z odnašanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora,
- **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov:** 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.

Do storitev socialne oskrbe so upravičenci osebe, ki potrebujejo najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov.

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo strokovni delavec, strokovni sodelavec, neposredni izvajalec oskrbe, upravičenec ter ključni ali odgovorni družinski člani.

Storitev se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika in vsebuje dva dela.

1. Vodenje in koordinacija

- ugotavljanje upravičenosti, priprava dogovora o izvajanju storitve, organizacija ključnih članov okolja in začetno srečanje med izvajalcem in upravičencem ali družino. – **1 strokovni delavec na vsakih 200 upravičencev**, ki imajo sklenjen dogovor z izvajalcem. Ta normativ se izračuna na povprečno število upravičencev na mesec. Strokovna priprava izvajanja storitve v obliki analize primera, priprava dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja za sodelovanje pri zagotavljanju pomoči ter izvedba uvodnega srečanja med predstavniki izvajalca in upravičencem, traja v povprečju 8 ur na upravičenca oziroma do 12 ur na par.
- vodenje storitve, koordinacija izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev – **0,5 strokovnega delavca ali sodelavca na vsakih 20 neposrednih izvajalcev oskrbe**. V primeru, da neposredni izvajalec oskrbe oskrbuje v povprečju več kot 5 uporabnikov, se lahko uporabi normativ 0,55 strokovnega delavca ali sodelavca na 20 neposrednih izvajalcev oskrbe.

Spremembe ali dopolnitve že sklenjenega dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, lahko predlagata izvajalec storitve, upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik.

2. Neposredna socialna oskrba

- neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca – povprečno 110 ur efektivnega dela na mesec. V primeru, da gre za posebnost naselja (razpršenost uporabnikov, dostopnost do uporabnikov...) ali posebno obravnavo upravičencev, lahko povprečno število efektivnih ur na mesec odstopa za največ 10 % (od 99 do 121 ur). Odstopanja, določena v prejšnjih dveh alinejah, so možna v dogovoru z občino.

Neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca se je izvajala vse dni v tednu in sicer največ do 20 ur tedensko. V primeru, ko sta zaradi potreb upravičenca, izvajala storitev dva

izvajalca neposredne socialne oskrbe, se je število ur za tistega upravičenca mesečno povečalo.

Cena storitve je določena na podlagi Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev. Cena storitve pomoči družini na domu je del stroškov storitve, ki ga plačuje uporabnik ali drug plačnik, del cene storitve socialne oskrbe na domu subvencionira občina Litija, prav tako tudi stroške vodenja postopka. Cena neposredne storitve pomoči na domu je bila 14,78 EUR, subvencija občine Šmartno pri Litiji je znašala 75 % oziroma 11,09 EUR, cena za uporabnika je v letu 2016 znašala 3,69 EUR. Soglasje k ceni je sprejel občinski svet.

Upravičenci ali njihovi zakoniti zastopniki plačujejo storitve glede na njihovo plačilno sposobnost. V preteklem letu je občina Šmartno pri Litiji plačala 1 oprostitev.

Dom Tisje je opravljal storitev socialne oskrbe na domu od 7.00 do 21.00 ure, vse dni v letu. Opravljanje storitev popoldne, med vikendi in prazniki se je izvajala predvsem pri upravičencih, ki so pomoč potrebovali zaradi odsotnosti svojcev (služba) ali pa zaradi obsežnosti pomoči, ki jo je upravičenec potreboval, njihovi svojci pa take oskrbe in nege niso zmogli. Najmanjša obračunana časovna enota je bila 30 minut. Neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca se je izvajalo vse dni v tednu in sicer največ do 20 ur tedensko. V primeru, ko sta zaradi potreb upravičenca, izvajala storitev dva izvajalca neposredne socialne oskrbe, se je število ur za tistega upravičenca mesečno povečalo.

V storitev socialne oskrbe na domu ne sodijo opravila, ki niso v neposredni zvezi z uporabnikom storitve in njegovim najožjim življenjskim okoljem. V primeru, ko je imel uporabnik le dostavo kosila na dom, storitev ni bila vodena kot storitev pomoči na domu, ampak kot tržna dejavnost doma. V preteklih letih (pred 2012) se je ta storitev štela v storitev pomoči na domu.

Dom Tisje je pri izvajanju storitev vodil vso potrebno dokumentacijo (Zakon o soc. varstvu – osebne podatke upravičenca, evidence dogodkov, podatke o izvajalcu storitve, trajanje in obseg storitev, porabljen čas, ki ga upravičenec potrdi s podpisom, podatke o plačilih ali oprostitvah storitve,...). Vodili smo tudi evidenco vseh izdanih računov, zapisnike koordinacijskih sestankov, pogovorov z družinskimi člani upravičenca, s strokovnimi delavkami na Centru za socialno delo in z drugimi inštitucijami, društvi, ki so bili pomembni pri reševanju težjih življenjskih situacij posameznih upravičencev v okviru pomoči na domu.

Socialna oskrba na domu – pomoč na domu je alternativa domskemu varstvu in ima številne prednosti, kot so upravičenec ostaja dalj časa v svojem domačem okolju, ki ga je navajen, kjer se dobro počuti, prispevek upravičenca je neprimerno nižji kot plačevanje domske oskrbe.

I. ŠTEVILO OPRAVLJENIH EFEKTIVNIH UR

V primerjavi s planom 2016, je bilo v opravljenih 7922 efektivnih ur v obeh občinah, kar pomeni 28 ur manj od planiranih, v letu 2016 je zato index za obe občini 99,69. **V občini**

Šmartno pri Litiji plan ni bil dosežen, index realizacije je 90,63, razlika med planiranimi urami 1430 in med realiziranimi je 134 ur manj.

Tabela št. 1: Plan in realizacija storitev pomoči na domu v letu 2016 – Šmartno pri Litiji

Občina Šmartno	število efektivnih ur	število efektivnih ur	plan/real.
PND delavnik	1.400	1.252	89,43
PND nedelja	20	40	200,00
PND praznik	10	4	40,00
vođenje in koord.	1.430	1.296	90,63
SKUPAJ	1.430	1.296	90,63

V občini Šmartno pri Litiji je bil en uporabnik manj kot v letu 2015, znižalo se je tudi število opravljenih ur.

Največ so uporabniki potrebovali gospodinjske pomoči, sledi pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih in nato socialni stiki.

V letu 2016 smo imeli skupno vključenih 14 uporabnikov iz občine Šmartno pri Litiji.

Tabela št. 2: Pomoč na domu realizacija po sklopih

Pomoč na domu - realizacija do 31.12.2016			
Vrsta storitve	Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	gospodinjska pomoč	socialni stiki
Občina Šmartno pri Litiji	13	12	7
SKUPAJ	13	12	7

Tabela št. 3: Pomoč na domu upravičenci

Pomoč na domu – upravičenci v letu 2016 do 31.12. 2016	Občina Šmartno pri Litiji
Osebe starejše od 65 let	11
Invalidi (mlajši od 65 let)	0
Kronično bolne osebe	3
Drugo	0
Osebe starejše od 65 let	14

II. PREVOŽENI KILOMETRI V SLUŽBI POMOČI NA DOMU

Socialne oskrbovalke so pri izvajanju pomoči na domu opravile skupno za obe občini 87047 km, od tega s službenimi vozili 65.918 km, s svojimi avtomobili pa 21.129 km, v primerjavi z letom 2015 je bilo prevoženih 7387 km več kot v letu 2015. Podatek nam pove, da so bile razdalje do uporabnikov storitve daljše kot v letu 2015. Pri izvajanju pomoči na domu se srečujemo z daljšimi razdaljami med posameznimi uporabniki, kar je posledica velikosti občine in razgibanosti terena.

V preteklem letu sta se pri prevozu zgodila 2 incidenta in sicer:

- Prometna nesreča, trk vozil, brez hujših poškodb na vozilu in voznikih. (brez bolniškega staleža),
- Slabost oskrbovalke med vožnjo (oskrbovalko so odpeljali z reševalnim vozilom na urgenco).

Tabela št. 4: Prevoženi kilometri za izvajanje pomoči na domu – službeni avtomobili (obe občini):

avto	prevoženi km 2016 – službeni avto						km
	ASTRA	PANDA	YETI	KOMBI	KANGOO	COMBO	SKUPAJ
Pomoč na domu	25090	15732	4695	0	17036	3365	65918
Razvoz kosil	0	0	25130	1360	3526	2758	32774
SKUPAJ	25090	15732	29825	1360	20562	6123	98692

Z osebnimi avtomobili so zaposlene opravile skupno 21129 km (obe občini). Skupno je opravljenih 87047 km.

III. OSTALO

- Število podanih prošenj za vključitev v pomoč na domu :
– 8 novih prošenj za uporabnike iz Šmartnega pri Litiji
- Število vključenih uporabnikov občina Šmartno pri Litiji: 14 uporabnikov.

Razlogi zakaj se niso vključili: poslabšanje zdr. stanja (1), podaja prošnje »na zalogo« (1), smrt uporabnika pred vključitvijo (1), sprejem v dom (1).

- Število vključenih uporabnikov iz občine Šmartno pri Litiji je bilo 14.

Vzroki izstopa iz storitve so bili:

- ekonomske razmere (1),

- sprejem v Dom Tisje za določen čas 1,5 meseca (1),
- sprejem v DSO Šmarjeta (1),
- smrt uporabnice v bolnišnici (1),
- smrt uporabnika na domu (2),
- laična pomoč (1),
- izdan sklep o prenehanju izvajanja pomoči iz razloga neplačevanja storitev (1).

- **Območje izvajanja občina Šmartno pri Litiji:**

- Šmartno pri Litiji,
- Gozd Reka,
- Leskovica,
- Zavrstnik,
- Jeze,
- Podroje,
- Mala Kostrevnica.

- **Vodja in koordinacija** je v preteklem letu obiskala 3 uporabnike na terenu iz občine Šmartno pri Litiji (3 obiski).

- **Koordinacija za uporabnike pomoči na domu – obe občini:**

- Evidentiranih telefonskih klicev: 39 telefonskih klicev.
- s patronažno službo ZD litija: 18 klicev, razlogi so bili: slabo zdravstveno stanje uporabnikov, urejanje dodatka za pomoč in postrežbo, urejanje potrdila za vključitev za uporabnico mlajšo od 65 let.
- obveščanje osebnih zdravnikov: 2x zaradi nujnosti interventnega sprejema uporabnika ter poslabšanje zdravstvenega stanja uporabnice.
- obveščanje CSD Litija: 19 klicev - urejanje oprostitev plačila uporabnikov, ugotavljanje upravičenosti za vključitev, obveščanje o ogroženosti uporabnikov o fizičnem in psihičnem nasilju.

Skupaj smo obravnavali 22 uporabnikov iz Občine Šmartno pri Litiji.

Pisne prijave ogroženosti uporabnikov/nasilja nad uporabnikom na CSD Litija – za občane občine Šmartno pri Litiji ni bilo prijav.

Imeli pa smo interventni vstop v hišo s pomočjo PP za naročnika kosil iz občine Šmartno pri Litiji.

- **Bolniški stalež zaposlenih na pomoči na domu** – delavke so bile na bolniškem staležu skupaj 328 ur, kar pomeni najnižjo odsotnost od vseh služb v domu (obe občini).
- **Izobraževanje za zaposlene na pomoči na domu** – delavke so se izobraževale na internih in eksternih izobraževanjih.
- **Izobraževanje za zaposlene na pomoči na domu:**

Interna izobraževanja:

- HACCP, varstvo pri delu,

- prikaz montaže verig (izvajala vzdrževalca), udeležene: vse oskrbovalke,
- praktični prikaz temeljnih postopkov oživljanja,
- kongruentna odnosna nega (eksplicitno/implicitno načrtovanje predavala direktorica Vida Lukač)
- motivacijski sistemi, predavala fizioterapevtka Sandra A. Mahkovic.

Eksterna izobraževanja:

- supervizija za vodjo,
 - supervizija za oskrbovalke se v letu 2016 ni izvajala, zaradi narave supervizijskega procesa,
 - seminar Delo na področju pomoči na domu,
 - seminar Izzivi, dileme pri izvajanju socialne oskrbe na domu,
 - izobraževanje o komunikaciji preko IC GEOSS,
 - predstavitev osvojenega znanja s seminarja za ostale sodelavke izvedla Leonida Razpotnik,
 - udeležba na strokovni ekskurziji doma – ogled doma v Kranjski Gori.
- **Sestanki z oskrbovalkami za službo pomoči na domu:** izvedli smo 81 sestankov, sestanki so bili ob ponedeljkih in petkih.
 - **Pohvale, pritožbe in reklamacije:** pohvale smo prejeli za naslednje oskrbovalke: Mojca Pestotnik (6 pohval), Irena Borštnar (4 pohvale), Gerta Hauptman (2 pohvali), Marjana Planinšek (1 pohvala), pohvala direktorice (1), vodja pomoči na domu (5 pohval), skupna pohvala vsem oskrbovalkam.
 - **Pritožbe in reševanje le teh – obe občini:**
 - 1x izraz nezadovoljstva z urami prihoda oskrbovalke, pritožba je bila neutemeljena, ker imajo prednost jutranjih terminov uporabniki, ki potrebujejo pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih),
 - 3x reklamacija računa (naredili smo poračun),
 - 1x reklamacija računa neutemeljena,
 - 1x pritožba zaradi opravljene storitve, pritožba ni bila utemeljena.

Zaposleni

V službi pomoči na domu smo imeli zaposlenih šest oskrbovalk za nedoločen čas ter 1 oskrbovalko za določen čas (povečan obseg dela), od teh za občino Šmartno pri Litiji 1,1.

Povprečno število dni dopusta na delavko je 33 dni. Odsotnost zaradi bolezni je znašala skupaj 41 dni – vse zaposlene.

Za Dom Tisje je socialna oskrba na domu podvržena nenehnim spremembam in s tem večjim tveganjem, saj se število upravičencev in obseg pomoči zelo spreminja, tudi dnevno, kot na primer - odhodi upravičencev v bolnišnico, odpovedi storitev, oziroma nenadnih povečanj v času dopustov, državnih praznikov in podobno, v službi pomoči na domu moramo biti izredno fleksibilni in na vsa nihanja povpraševanja upravičencev odreagirati pravočasno.

Opažamo, da je vse več finančnih stisk in socialne problematike med uporabniki storitve in tudi pri njihovih svojcih. V službi pomoči na domu se trudimo za dobro počutje naših uporabnikov in njihovih svojcev s kvalitetno opravljenimi storitvami.

IV. RAZVOZ KOSIL

Dom opravlja tudi razvoz kosil na dom naročnika. V preteklem letu smo dostavljali kosila 19 naročnikom iz občine Šmartno pri Litiji.

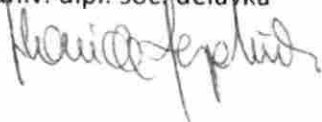
Delavke so za razvoz kosil uporabnikom na domu, ki so hkrati uporabniki pomoči na domu v letu 2016 prevozile 190 km v občini Šmartno pri Litiji.

Območje razvoza kosil občina Šmartno pri Litiji: Šmartno pri Litiji (7), Zavrstnik (2), Selšek (1), Bukovica (1), Vintarjevec (2), Kostrevnica (1), Lupinica (1), Črni potok (1), Leskovica (1), Liberga (1), Ježni vrh (1).

Kilometri opravljeni za naročnike kosil, ki so hkrati uporabniki pomoči na domu – skupaj 14.452 km, od tega za občane občine Šmartno pri Litiji 190 km, ostali naročniki kosil niso vključeni v pomoč na domu!

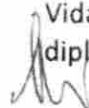
Poročilo sta pripravili:

Vodja zunanje dejavnosti
Leonida Razpotnik,
univ. dipl. soc. delavka



Direktorica Doma Tisje:

Vida Lukač,
dipl.-m. s., dir.





DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji

01 8900 100
tisje@ssz-slo.si

01 8900 110
www.dom-tisje.com

E-Qalin®

BUREAU VERITAS
Certification



FINANČNO - RAČUNOVODSKO POROČILO

pomoč družini na domu za leto 2016

(za občini Litija in Šmartno pri Litiji)

1. Prihodki iz poslovanja

V letu 2016 smo skupaj realizirali 8.406 učinkovnih ur (2015 - 8.236 učinkovnih ur) pomoči na domu in s tem ustvarili 146.977,92 EUR prihodkov (2015 - 144.324,79 EUR). Realiziranih učinkovnih ur v letu 2016 je za 0,33% manj kot smo planirali in za 2% več kot v letu 2015.

Za **Občino Litija** smo opravili 7.110 učinkovnih ur, povprečno 592 ur mesečno (2015 - 6.845 učinkovnih ur, povprečno 570 ur mesečno), kar pomeni 124.480,33 EUR prihodkov. Indeks doseganja prihodkov glede na plan je bil 101,52.

Uporabniki pomoči na domu so do maja plačali 25% cene neposredne socialne oskrbe, od prvega maja dale pa 40% cene neposredne socialne oskrbe in sicer skupaj 37.623,47 EUR (2015 - skupaj 26.184,88 EUR).

Prihodki po plačnikih:

Občina Litija	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	108.085,32	70.461,85	65,19	37.623,47	34,81
vodenje in koordinacija	16.395,01	16.395,01	100,00		
Skupaj prihodki	124.480,33	86.856,86	69,78	37.623,47	30,22

Za **Občino Šmartno pri Litiji** smo opravili 1.296 učinkovnih ur, povprečno 108 ur mesečno (2015 - 1.391 učinkovnih ur, povprečno 116 ur mesečno), kar pomeni 22.497,60 EUR prihodkov (2015 - 24.115,58 EUR). Indeks doseganja prihodkov glede na plan je bil 90,63. Plan ni bil dosežen za 134 učinkovnih ur.

Uporabniki pomoči na domu so plačali 25% cene neposredne socialne oskrbe, skupaj 4.864,90 EUR.

Prihodki po plačnikih:

Občina Šmartno pri Litiji	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	19.500,69	14.635,80	75,05	4.864,90	25,00
vodenje in koordinacija	2.956,51	2.956,51	100,00		
Skupaj prihodki	22.457,20	17.592,30	78,34	4.864,90	21,66

Skupaj v obeh občinah smo realizirali 146.937,52 EUR prihodkov in sicer je bila subvencije občine v višini 104.449,16 EUR, uporabniki pa so plačali 42.488,36 EUR, kar je povprečno 29% delež uporabnikov.

Skupaj Litija in Šmartno	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	127.586,01	85.097,65	66,70	42.488,36	33,30
vođenje in koordinacija	19.351,52	19.351,52	100,00		
Skupaj prihodki	146.937,52	104.449,16	71,08	42.488,36	28,92

Pregled plana in realizacije za leto 2016 glede na kadrovski normativ in povprečne efektivne ure na mesec.

Pomoč na domu - zaposleni	plan 2016		realizacija 2016		indeks	indeks
	Litija	Šmartno pri Litiji	Litija	Šmartno pri Litiji	Litija	Šmartno pri Litiji
Število zaposlenih:	5,98	1,22	29,14	5,31	487,33	435,06
- za vođenje	0,30	0,06	0,30	0,06	101,52	90,63
- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	5,68	1,16	28,83	5,26	507,59	453,15
Št. efektivnih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	102,74	102,74	100,00	100,00
Skupno število efektivnih ur na mesec	583,64	119,17	592,50	108,00	101,52	90,63

1. Drugi prihodki

V letu 2016 smo zaradi škodnih dogodkov z osebnimi avtomobili, prejeli odškodnino od zavarovalnice v višini 1.142,39 EUR in zaračunali 164 EUR zamudnih obresti.

Skupaj prihodki na stroškovnem nosilcu pomoč na domu znašajo 148.284,31 EUR.

Pregled opravljenih učinkovitih ur in prihodkov iz pomoči na domu po občinah v primerjavi s planom za leto 2016 in realizacijo v letu 2015:

Skupaj	Realizacija 2015			Plan 2016			Realizacija 2016			indeks ur	indeks vred.
POMOČ NA DOMU	število učinkovitih ur	cena na uro	vrednost v EUR	število učinkovitih ur	cena na uro	vrednost v EUR	število učinkovitih ur	cena na uro	vrednost v EUR	plan/real.	plan/real.
PND delavnik	7.934	15,03	119.264,31	8.014	14,88	119.244,36	7.922	14,81	117.433,93	98,86	98,48
PND nedelja	229	20,93	4.782,51	320	20,84	6.668,80	378	20,73	7.826,43	117,97	117,36
PND praznik	74	22,48	1.663,52	100	22,31	2.231,00	107	22,22	2.366,05	106,50	106,05
vođenje in koord.	8.236	2,26	18.613,36	8.434	2,26	19.060,24	8.406	2,31	19.351,52	99,67	101,53
SKUPAJ	8.236,00		144.323,69	8.433,73		147.204,40	8.406,0		146.977,92	99,67	99,85

mes. 12

DOM TISJE	Realizacija 2015			Plan 2016			Realizacija 2016			indeks ur	indeks vred.
POMOČ NA DOMU	število učinkovitih ur	cena na uro	vrednost	število učinkovitih ur	cena na uro	vrednost	število učinkovitih ur	cena na uro	vrednost	plan/real.	plan/real.
Občina Litija				cebalans		cebalans					
PND delavnik	6.549	15,03	98.451,12	6.613,7	14,88	98.412,36	6.670	14,81	98.812,60	100,85	100,41
PND nedelja	227	20,93	4.751,11	300	20,84	6.252,00	337,5	20,73	6.995,63	112,50	111,89
PND praznik	69	22,48	1.551,12	90	22,31	2.007,90	102,5	22,22	2.277,09	113,89	113,41
vođenje in koord.	6.845	2,26	15.469,70	7.003,7	2,26	15.828,44	7.110,0	2,31	16.395,01	101,52	103,58
SKUPAJ	6.845		120.209,21	7.003,7		122.500,70	7.110,0		124.480,33	101,52	101,62
Občina Šmartno											
PND delavnik	1.385	15,03	20.813,19	1.400	14,88	20.832,00	1.252,0	14,87	18.621,33	89,43	89,39
PND nedelja	2	20,93	31,40	20	20,84	416,80	40	20,77	830,80	200,00	199,33
PND praznik	5	22,48	112,40	10	22,31	223,10	4	22,24	88,96	40,00	39,87
vođenje in koord.	1.391	2,26	3.143,66	1.430	2,26	3.231,80	1.296,0	2,28	2.956,51	90,63	91,48
SKUPAJ	1.391		24.115,58	1.430		24.703,70	1.296,0		22.497,60	90,63	91,07



DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji



01 8900 100

tisje@ssz-slo.si



01 8900 110



www.dom-tisje.com

E-Qalin®

BUREAU VERITAS
Certification



2. Odhodki iz poslovanja

Skupaj so odhodki dejavnosti pomoči na domu v letu 2016 znašali 148.133,06 EUR (2015 - 145.912,08 EUR). V primerjavi z leto 2015 so bili višji za 1,52%.

Stroški materiala v višini 5.454,65 EUR (2015 - 5.629,29 EUR) predstavljajo stroške:

- porabljenega pogonskega goriva – bencina v višini 5.314,65 EUR (2015 - 5.329,29 EUR);
- stroške materiala za oskrbo in razkužila v višini 70,00 EUR (2015 - 200,00 EUR);
- stroške osebne varovalne opreme (čevlji, obleka, predpasniki) v višini 0,00 EUR ter
- stroški pisarniškega materiala 70 EUR (2015 - 100,00 EUR).

Stroški materiala so glede na leto 2015 nižji za 3%, ker nismo realizirali stroškov za osebno varovalno opremo.

Stroški storitev v višini 13.865,14 EUR (2015 - 14.531,66 EUR) zajemajo:

- stroške povračil v zvezi z delom (izobraževanje in stroške povračil prevoza z lastnimi avtomobili) v višini 6.950,38 EUR (2015 - 7.576,83 EUR);
- stroški mobilnih telefonov in drugih storitev - supervizija, izobraževanje, varstvo pri delu, zdravniški pregledi, sejnine, oglaševanje, računalniške storitve - v višini 1.700,76 EUR (2015 - 2.792,13 EUR);
- stroški tekočega vzdrževanja in popravila vozil in računalnikov 3.382,78 EUR (2015 - 2.017,88 EUR) (prometne nezgode, uveljavljene odškodnine v višini 1.142,39 EUR - prihodki);
- zavarovalne premije za vozila, odgovornost delavcev in kolektivno nezgodno zavarovanje delavcev v višini 1.831,22 EUR (2015 - 2.144,82 EUR).

Glede na leto 2015 so se stroški storitev znižali za 4,6%.

Stroški dela neposredne oskrbe ter vodenja in koordinacije so v letu 2016 znašali 126.463,35 EUR (2015 - 123.401,13 EUR). Za neposredno socialno oskrbo je bilo povprečno redno zaposlenih 7 socialnih oskrbovalk, vodenje in koordinacijo pa je opravljala 1 delavka v polovičnem delovnem času.

Strošek amortizacije avtomobilov je bil obračunan v višini 2.349,92 EUR za vozilo Panda (2015- 2.350,00 EUR).

1. Poslovni izid

Presežek prihodkov nad odhodki POMOČI NA DOMU za obe občini skupaj za leto 2016 znaša 151,25 EUR (2015 - 46,42 EUR). Pozitivni poslovni izid bomo namenili nadaljnemu razvoju dejavnosti – prispevek k nakupu osebnega avtomobila.

Pregled višine stroškov in prihodkov 2016, njihovega deleža v skupnih stroških in v primerjavi z letom 2015:

POMOČ NA DOMU	2016		2015	
STROŠKI	str. v EUR	struktura v %	str. v EUR	struktura v %
mat. stroški	5.454,65	3,68	5.629,29	3,86
stroški storitev	13.865,14	9,36	14.531,66	9,96
amortizacija	2.349,92	1,59	2.350,00	1,61
stroški dela	126.463,35	85,37	123.401,13	84,57
prevrednotenje terjatev	-	-		
Skupaj	148.133,06	100,00	145.912,08	100,00
PRIHODKI	prih. v EUR	struktura v %	prih. v EUR	struktura v %
prihodki od izvajanja PND	146.977,92		144.324,79	
zamudne obresti	164,00			
odškodnine zavarovalnica	1.142,39		1.633,71	
Skupaj	148.284,31	-	145.958,50	-
POSLOVNI IZID		151,25		46,42

Marec, 2017

Pripravila: Mojca Ocepek

Direktorica: Vida Lukač





DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji

☎ 01 8900 100 ☎ 01 8900 110
✉ tisje@ssz-slo.si 🌐 www.dom-tisje.com



Šmartno pri Litiji, marec 2017

PROGRAM DELA ZA LETO 2017 POMOČ NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU – ŠMARTNO PRI LITIJU

Dejavnost opravljamo v skladu z veljavno zakonodajo: Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2 - Ur.l. RS, št. 3/2007 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10, 28/11, 111/2013), Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za izvajalce socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 67/06), Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev Ur.l. RS, št. 87/2006 spremembami: št. 127/2006, 8/2007, 51/2008, 5/2009, 6/2012), Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju, izvajanju in načinu prenehanja izvajanja storitve pomoč družini na domu v obliki socialne oskrbe na domu v domu Tisje in ostalimi predpisi, ki urejajo predmetno področje.

Z občino Šmartno pri Litiji smo sklenili pogodbo za izvajanje storitev od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2020, torej za štiriletno obdobje.

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

Upravičenci so osebe s stalnim bivališčem v občini Šmartno pri Litiji :

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

Storitev pomoči na domu obsega:

- **pomoč pri temeljnih dnevni opravilih:** pomoč pri oblačenju, slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov,

- **gospodinjstvo pomoč:** prinašanje enega pripravljenega obroka ali nabava živil in uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega prostora z odnašanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora,
- **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov:** 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.

Do storitev socialne oskrbe so upravičenci osebe, ki potrebujejo najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov.

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo strokovni delavec, strokovni sodelavec, neposredni izvajalec oskrbe, upravičenec ter ključni ali odgovorni družinski člani.

Storitev se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika in vsebuje dva dela.

Vodenje in koordinacija

- ugotavljanje upravičenosti, priprava dogovora o izvajanju storitve, organizacija ključnih članov okolja in začetno srečanje med izvajalcem in upravičencem ali družino. – **1 strokovni delavec na vsakih 200 upravičencev**, ki imajo sklenjen dogovor z izvajalcem. Ta normativ se izračuna na povprečno število upravičencev na mesec. Strokovna priprava izvajanja storitve v obliki analize primera, priprava dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja za sodelovanje pri zagotavljanju pomoči ter izvedba uvodnega srečanja med predstavniki izvajalca in upravičencem, traja v povprečju 8 ur na upravičenca oziroma do 12 ur na par.
- vodenje storitve, koordinacija izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev – **0,5 strokovnega delavca ali sodelavca na vsakih 20 neposrednih izvajalcev oskrbe**. V primeru, da neposredni izvajalec oskrbe oskrbuje v povprečju več kot 5 uporabnikov, se lahko uporabi normativ 0,55 strokovnega delavca ali sodelavca na 20 neposrednih izvajalcev oskrbe.

Spremembe ali dopolnitve že sklenjenega dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, lahko predlagata izvajalec storitve, upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik.

Neposredna socialna oskrba

- neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca – povprečno 110 ur efektivnega dela na mesec. V primeru, da gre za posebnost naselja (razpršenost uporabnikov, dostopnost do uporabnikov...) ali posebno obravnavo upravičencev, lahko povprečno število efektivnih ur na mesec odstopa za največ 10% (od 99 do 121 ur). Odstopanja, določena v prejšnjih dveh alinejah, so možna v dogovoru z občino.

Neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca se izvaja vse dni v tednu in sicer največ do 20 ur tedensko. V primeru, ko zaradi potreb upravičenca, izvajata storitev dva izvajalca neposredne socialne oskrbe, se število ur za tistega upravičenca mesečno poveča.

Dom Tisje izvaja storitve socialne oskrbe na domu od 7.00 do 21.00 ure, vse dni v letu. Opravljanje storitev popoldne, med vikendi in prazniki izvaja predvsem pri upravičencih, ki potrebujejo pomoč

zaradi odsotnosti svojcev (služba) ali pa zaradi obsežnosti pomoči, ki jo upravičenec potrebuje, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo. Najmanjša obračunana časovna enota je 30 minut.

Med uporabniki storitve pomoči na domu bomo tekom leta izvedli tudi merjenje zadovoljstva s storitvami.

Za uporabnike pomoči na domu in njihove svojce bomo organizirali srečanje v domu Tisje, predvidoma v juniju 2017, ob praznovanju dneva državnosti.

Na spodnji tabeli je prikazana predlagana cena storitve pomoči na domu na uro, ob delavnikih, ob nedeljah in praznikih v letu 2017.

CENIK pomoči na domu izvajalec Dom TISJE od 1. 5. 2016 dalje	
	občina Šmartno
	75% sub.
Podlaga: Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS 87/06, 127/06 s spremembami)	cena v EUR na uro
Ura pomoči na domu	
DELAVNIK	17,11
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	14,78
uporabnik na uro (brez vodenja)	3,69
subvencija občine na uro 75% (brez vodenja)	11,09
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,33
NEDELJA	23,01
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	20,68
uporabnik na uro	5,17
subvencija občine na uro 75%	15,51
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,33
PRAZNIK	24,49
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	22,16
uporabnik na uro	5,54
subvencija občine na uro 75%	16,62
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,33

Skupna cena storitve, ki vključuje vodenje storitve, koordinacijo in neposredno izvedbo, je **17,11 EUR**, občina Šmartno pri Litiji je do sedaj subvencionirata storitev vodenja in koordinacije 100% kar znaša **2,33 EUR/uro** in storitev neposredne oskrbe v višini 75% kar pomeni skupaj obe storitvi v višini **13,42 EUR**, plačilo uporabnika znaša **3,69 EUR**. Cena se zviša za storitve opravljene v nedeljo ali ob praznikih za 40 do 50%, zaradi višjih stroškov dela izvajalk neposredne socialne oskrbe.

Plan učinkivnih ur pomoči na domu za leto 2017 skupaj obe občini in posebej za občino Šmartno pri Litiji:

Skupaj	Realizacija 2016			Plan 2017/2018			indeks ur	indeks vred.
	število učinkivnih ur	cena na uro	vrednost v EUR	število učinkivnih ur	cena na uro	vrednost v EUR	plan/real.	plan/real.
POMOČ NA DOMU								
PND delavnik	7.924	14,81	117.429,97	7.960	14,78	117.648,80	100,46	100,19
PND nedelja	378	20,73	7.826,43	380	20,68	7.858,40	100,66	100,41
PND praznik	107	22,22	2.366,05	108	22,15	2.392,20	101,41	101,11
vođenje in koord.	8.408	2,31	19.355,48	8.448	2,33	19.683,84	100,48	101,70
SKUPAJ	8.408		146.977,92	8.448,00		147.583,24	100,48	100,41

Občina Šmartno								
PND delavnik	1.252	14,85	18.592,21	1.260	14,78	18.622,80	100,64	100,16
PND nedelja	40	20,77	830,80	40	20,68	827,20	100,00	99,57
PND praznik	4	22,24	88,96	4	22,15	88,60	100,00	99,60
vođenje in koord.	1.296,0	2,28	2.956,51	1.304	2,33	3.038,32	100,62	102,77
SKUPAJ	1.296,0		22.468,48	1.304		22.576,92	100,62	100,48

Plan števila zaposlenih - pomoč na domu iz ur za leto 2017

Leto	realizacija 2016	plan 2017/2018	indeks
Pomoč na domu - zaposleni	Šmartno pri Litiji	Šmartno pri Litiji	Šmartno pri Litiji
Število zaposlenih:	1,11	1,11	100,62
- za vođenje	0,06	0,06	100,62
- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	1,05	1,06	100,62
Št. učinkivnih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	100,00
Skupno število učinkivnih ur na mesec	108,00	108,67	100,62

Zaposleni

Dom Tisje se bo pri opravljanju storitev pomoči na domu povezoval s strokovnimi inštitucijami – Centrom za socialno delo Litija in Zdravstvenim domom Litija – patronažno službo ter še naprej organiziral koordinacijske sestanke med navedenimi inštitucijami za zagotavljanje čim celovitejše in kvalitetne oskrbe upravičencev ter lažje delo oskrbovalk.

Tabela: Sestanki tima pomoči na domu v letu 2017

PONEDELJEK	TOREK	SREDA	ČETRTEK	ČETRTEK
7.00 -7.15			7.00 -7.15	13.00 -14.00
Vodja/koordinator in socialne oskrbovalke			Vodja/koordinator in socialne oskrbovalke	Skupni koordinacijski sestank CSD, ZD (1x mesečno)
	15.00 -18.00			
	Supervizija za oskrbovalke 1x mesečno			

Izobraževanje

1. Eksterna izobraževanja:

- supervizija za oskrbovalke,
- supervizija za vodjo,
- izobraževanje seminar za oskrbovalke (2 -3 osebi),
- izobraževanje za haccp, varstvo pri delu, požarna varnost,
- izobraževanje za vodjo s področja stroke,
- sodelovanje v aktivu pomoči na domu (za vodjo).

2. Interna izobraževanja:

- udeležba na strokovni ekskurziji doma (1-2 delavki, vodja),
- izobraževanja interna(preprečevanje bolnišničnih okužb, ergonomski ukrepi za varno delo, demenca, kultura skladnega odnosa, paliativna oskrba, izobraževanje iz prve pomoči).

Vodja fin. rač. službe
Mojca Ocepek

Koordinator PND
Leonida Razpotnik

Direktorica doma Tisje
Vida Lukac



2016

MERJENJE ZADOVOLJSTVA

INDIVIDUALNA ANALIZA
ZADOVOLJSTVA

OA© 2016

21.12.2016

s k u p i n a
FABRIKA

Skupina FABRIKA d.o.o. • Prešernova 28 • SI - 9240 Ljutomer • info@skupina-fabrika.com • www.skupina-fabrika.com • 05 / 907 93 93

DOM TISJE ŠMARTNO PRI LITJI

ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV
POMOČI NA DOMU

s k u p i n a
FABRIKA

info@skupina-fabrika.com
www.skupina-fabrika.com
05 / 907 93 93

Skupina FABRIKA d.o.o.
Prešernova 28
SI-9240 Ljutomer

•• NAROČNIK

DOM TISJE ŠMARTNO PRI LITJI

Črni potok 13

1275 Šmartno pri Litiji

•• VODJA PROJEKTA

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

•• POROČILO

RAZISKAVA MERJENJA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU OA@ 2016

21. december 2016

•• IZJAVA O ZAUPNOSTI

Podjetje Skupina FABRIKA, raziskave in razvoj, d.o.o. je v skladu s kodeksom ESOMAR in AAPOR zavezano k varovanju osebnih podatkov anketirancev. Izvajalec tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo mogoče prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazala na identiteto anketiranca, so iz podatkovne baze in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali izvajalca pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov. Vsi podatki so skrbno varovani pred kakršnokoli zlorabo.

•• **Kazalo**

Stran |

Opis raziskave in metodologija analize	- 4 -
Merjena področja delovanja	- 4 -
1. Opis vzorca	- 5 -
1.1 Velikost vzorca	- 5 -
1.2 Socialni status uporabnika	- 5 -
1.3 Pogostost obiskov	- 5 -
1.4 Fizična zmožnost uporabnika	- 5 -
2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov	- 6 -
2.1 Zadovoljstvo s storitvami	- 6 -
2.2 Zadovoljstvo z odnosom	- 7 -
2.2.1 Komunikacija	- 8 -
2.2.2 Osebni odnos	- 8 -
2.3 Zadovoljstvo z obiski	- 9 -
2.3.1 Koordinacija	- 10 -
2.3.2 Termin	- 10 -
2.3.3 Trajanje obiskov	- 10 -
3. Sumarni rezultati	- 11 -
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	- 11 -
4. Demografske razlike	- 12 -
4.1 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV	- 13 -
4.2 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST	- 13 -
5. Vpogled v elemente glavnih področij	- 14 -
6. Analiza odprtih odgovorov	- 15 -

PRILOGE

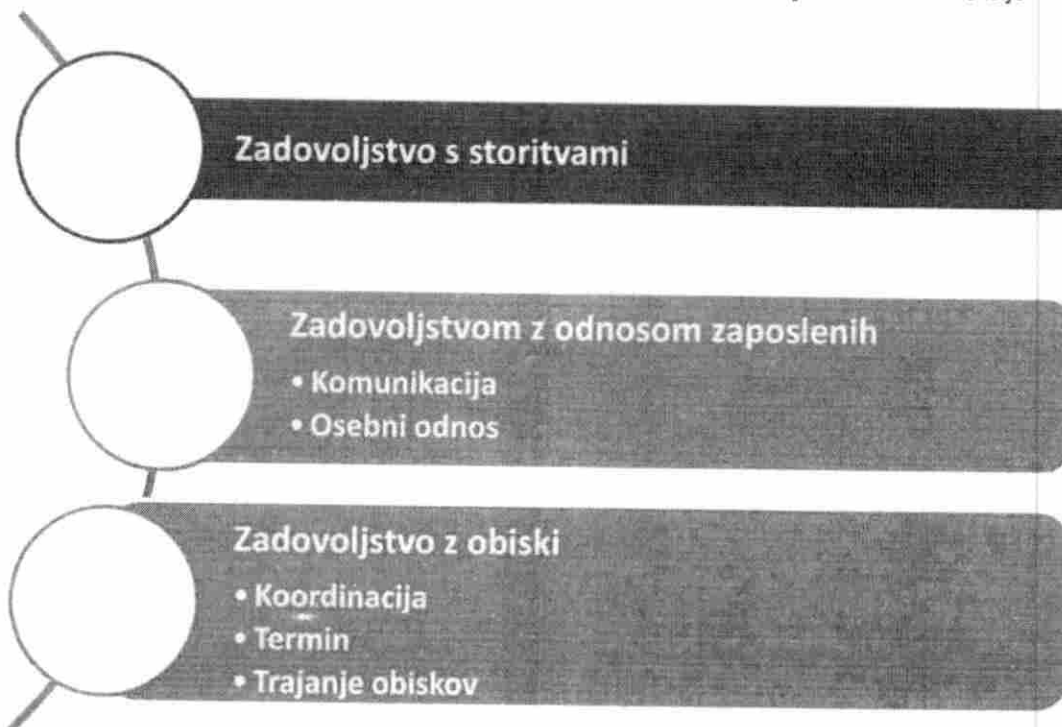
Povzetek rezultatov

•• Opis raziskave in metodologija analize

OA© Osnovna individualna analiza s trendi skupaj s Primerjalno letno analizo vseh vključenih organizacij SPLA© predstavlja osnovo za procesne usmeritve upravljanja s kakovostjo storitev. Skupaj dajeta raziskavi podlago za sprejemanje ukrepov, postavljanje prioritet pri izboljšavah storitev, pri čemer OA© omogoča primerjave med leti, torej spremljanje trendov individualnih rezultatov in podrobnejši vpogled v nekatera področja zadovoljstva, SPLA© pa s primerjavo posamezne organizacije z drugimi vključenimi organizacijami, umešča individualne rezultate v širši kontekst ter tako predstavlja osnovo za učinkovito določanje ciljev, izpostavitve prednosti pred drugimi ter odkrivanje področij, ki se v primerjavi z drugimi organizacijami izkažejo za bolj problematična.

•• Merjena področja delovanja

Raziskava zajema tista področja delovanja organizacije, ki pomembno prispevajo k višjemu zadovoljstvu uporabnikov s storitvami pomoči na domu. Anketni vprašalnik, s katerim merimo zadovoljstvo uporabnikov, je rezultat dolgoletnih izkušenj z merjenjem zadovoljstva in predstavlja peto različico vprašalnika, ki smo jo v sodelovanju s strokovnjaki različnih področij pripravili v letu 2014. Vprašalnik zajema dve dimenziji merjenja in sicer zadovoljstvo ter pomembnost. S prvim skušamo ugotoviti kakšno je dejansko stanje, medtem ko nam dimenzija pomembnosti pove katere storitve in dejavniki so uporabnikom pomembne bolj in katere manj, kar omogoča ciljano delo na izboljšavah. Naročnik lahko sam izbere ali želi vprašalnik z obema dimenzijama ali le z dimenzijo



Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko uporabnikom storitve še približamo.

1. Opis vzorca

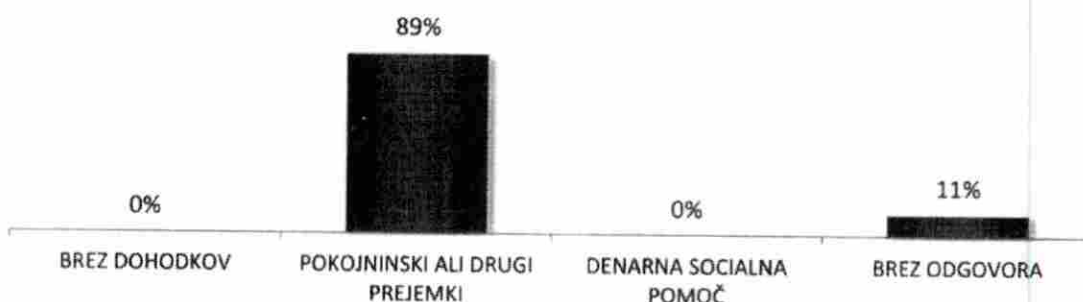
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz raziskave. Po drugi strani pa nam sporoča, na katere skupine uporabnikov moramo biti pri naslednjem anketiranju še posebej pozorni, saj so bodisi tokrat nad ali pod zastopani.

1.1 Velikost vzorca

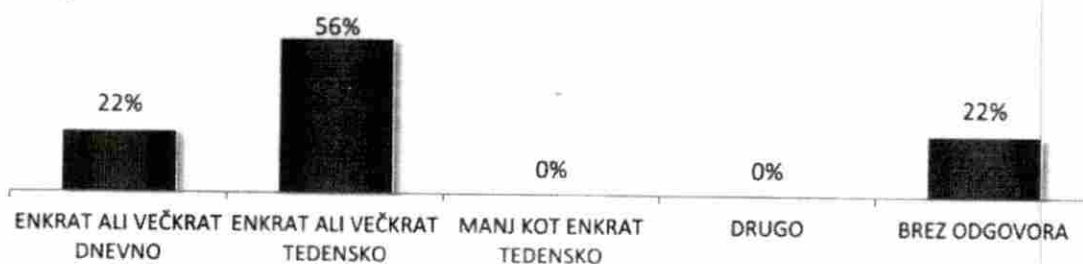
V letošnjem letu je v raziskavi sodelovalo 9 uporabnikov.



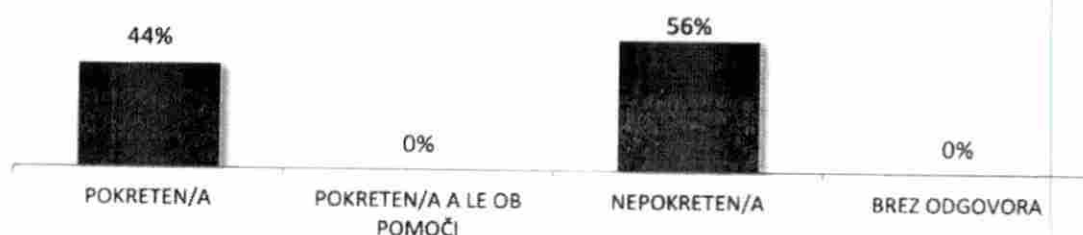
1.2 Socialni status uporabnika



1.3 Pogostost obiskov



1.4 Fizična zmožnost uporabnika



2. Spremljanje merjenih področij - kazalnikov

2.1 Zadovoljstvo s storitvami

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami je sestavljeno iz osmih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z različnimi storitvami, ki jih koristijo - pomoč pri dnevnih opravilih, postrežba hrane, pomivanje posode, informiranje ustanov o zdravstvenem stanju, spremstvo k zdravniku,...

V tabelo z rezultati, lahko sami vpišete in določite ciljne vrednosti, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

VIDIK:	UPORABNIKI
KAZALNIK:	ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI

SAMOOCENJE VALNI LIST	2014		2015		2016	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	4,49	*

* ciljna vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi organizacijami, bi bilo verjetno nerealna).

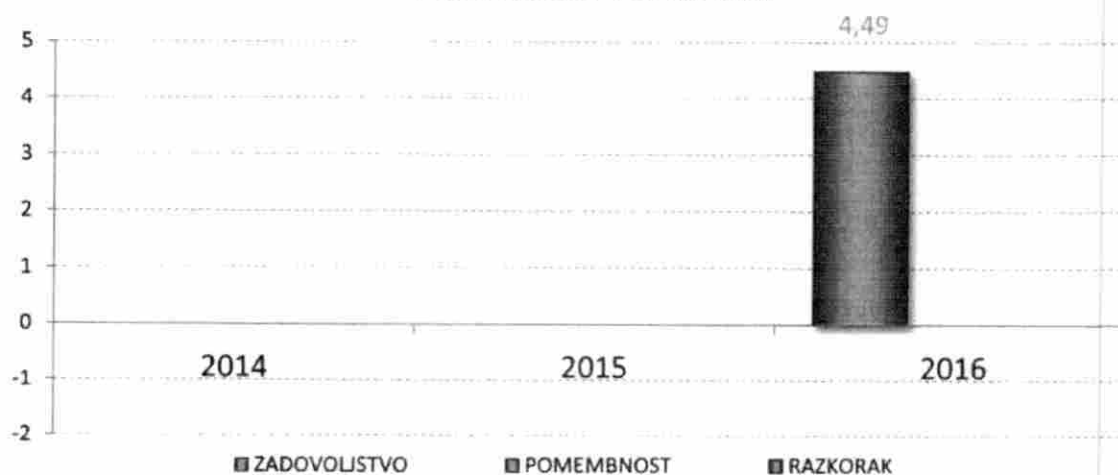
Trend stopnje zadovoljstva

☐ pozitiven

☐ negativen

☐ je enak

ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI



2.2 Zadovoljstvo z odnosom

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z odnosom je sestavljeno iz petih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z razumevanjem njihovih potreb, z izražanjem kritike, s spoštljivostjo ter zaupanjem.

V tabelo z rezultati, lahko sami vpišete in določite ciljne vrednosti, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

VIDIK:		UPORABNIKI			
KAZALNIK:		ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM			

SAMOOCENJE VALNI LIST	2014		2015		2016	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	4,60	*

* ciljno vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi organizacijami, bi bila verjetno nerealna).

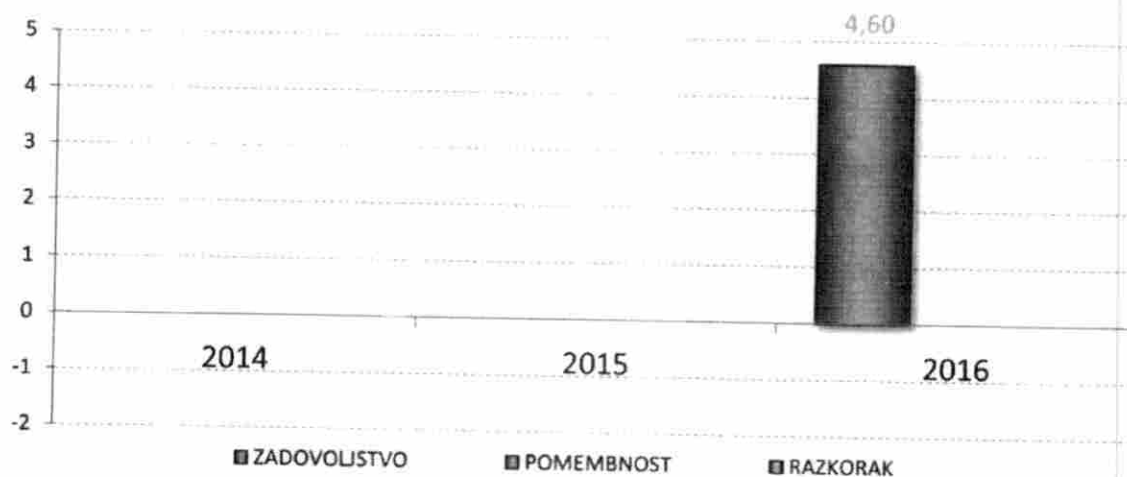
Trend stopnje zadovoljstva

☐ pozitiven

☐ negativen

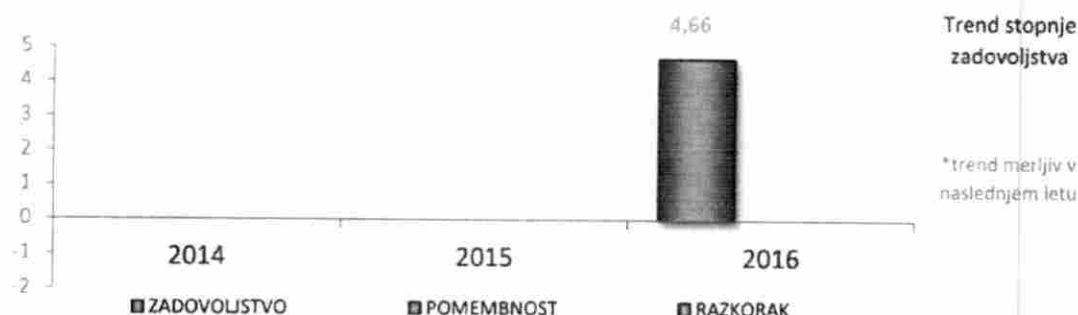
☐ je enak

ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM



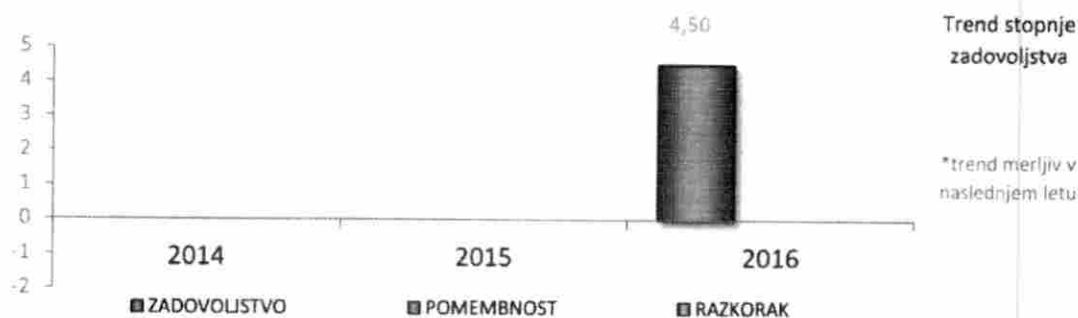
2.2.1 Komunikacija

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo negovalno osebje in ostali zaposleni, s katerimi so uporabniki v stiku. Osebe, ki dela s starostniki, mora imeti znanja o vedenju v starosti, medčloveških odnosih, umiranju in smrti, komunikaciji z uporabniki in njihovimi svojci. Zaposleni morajo biti varovancem in svojcem v pomoč in oporo. Smisel delovanja z varovanci je v tem, da jim pomagajo doseči čim višjo raven zdravja in dobrega počutja.



2.2.2 Osebnostni odnos

Emocionalno delo zaposlenih je pogoj za dobro in kvalitetno delo z uporabniki, pri čemer se upošteva uporabnikova individualnost. Od zaposlenih se zahteva osebno(stno) razdajanje, prispevanje samega sebe v delo, saj za uporabnike ni dovolj le rutinsko opravljeno delo. Za uporabnika je pomembno, da s strani zaposlenih prejema podporo, da ga zaposleni spodbujajo k rasti in samostojnosti, pri tem pa spoštujejo njegovo dostojanstvo in osebno vrednost.



2.3 Zadovoljstvo z obiski

Področje delovanja, ki zadeva Zadovoljstvo uporabnikov z obiski je sestavljeno iz petih vprašanj, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z dogovarjanjem o različnih zadevah, upoštevanje želja, ustreznostjo termina, pogostost obiskov,...

V tabelo z rezultati, lahko sami vpišete in določite ciljne vrednosti, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

VIDIK:		UPORABNIKI			
KAZALNIK:		ZADOVOLJSTVO Z OBISKI			

SAMOOCENJE VALNI LIST	2014		2015		2016	
	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
	Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
		*		*	4,57	*

* ciljna vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav (npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij – znotraj SPLA, ciljna vrednost, ki znatno presega dosežen rezultat med vsemi organizacijami, bi bila verjetno nerealna).

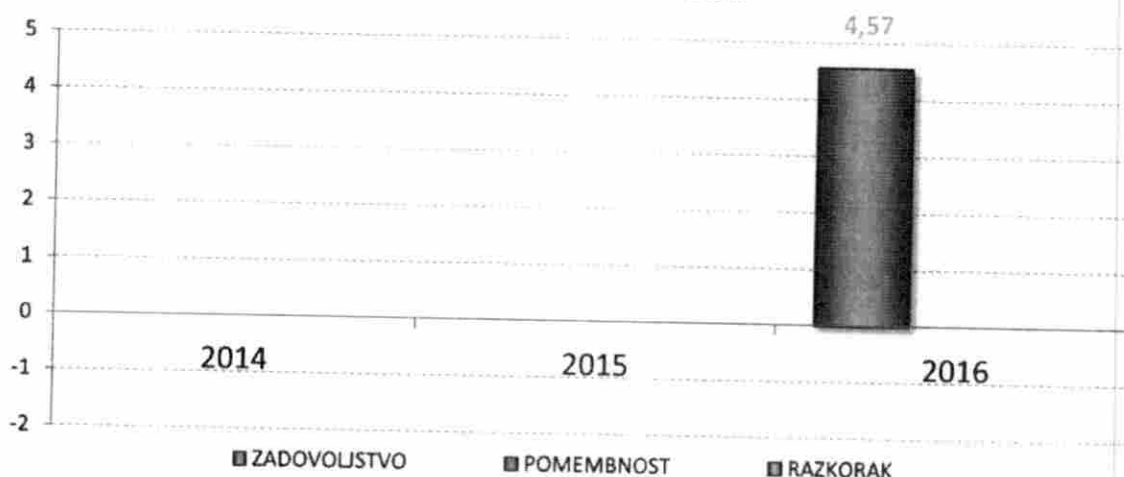
Trend stopnje zadovoljstva

☐ pozitiven

☐ negativen

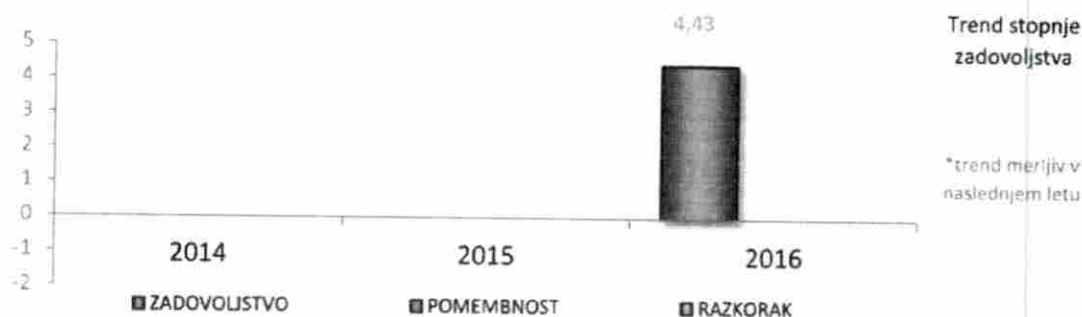
☐ je enak

ZADOVOLJSTVO Z OBISKI



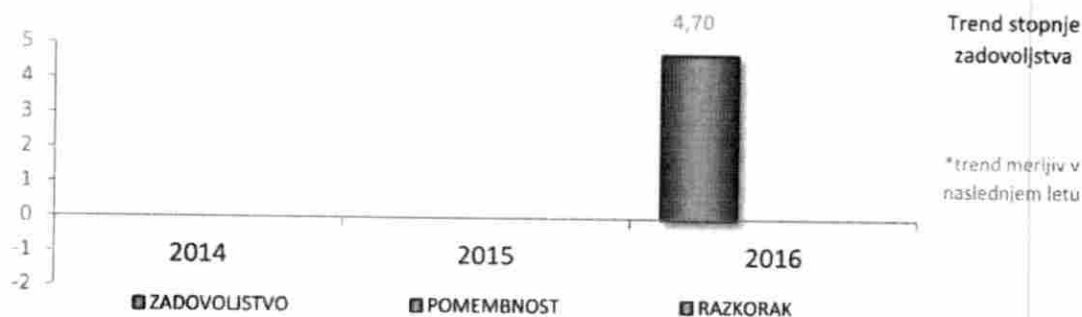
2.3.1 Koordinacija

Pri zagotavljanju razumevajočega odnosa med zaposlenimi ter uporabniki so pomemben del tudi dogovori med obema stranema. S tem od vzamemo sistemu togost in dovoljujemo personalizacijo storitev. Pomembnost upoštevanja želja uporabnikov je ključna za izboljšanje tako stanja uporabnika kot tudi za izboljšanje odnosov med zaposlenimi ter uporabniki.



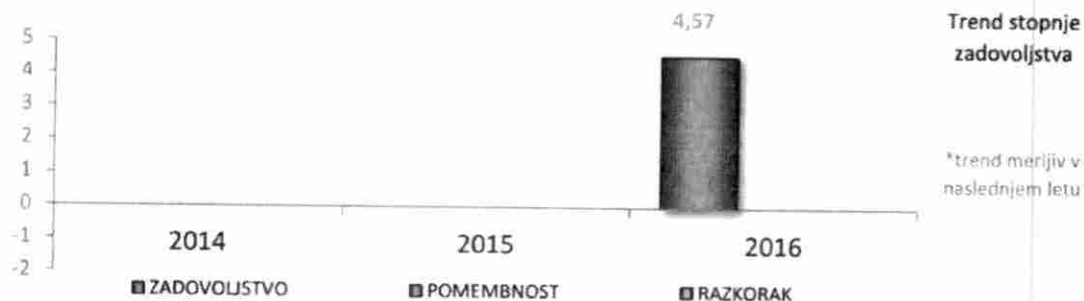
2.3.2 Termin

Ker v starosti obstaja povečana ranljivost za bolezen in večja verjetnost zbolevanja, morajo zaposleni, ki skrbijo za uporabnike, svoje delo opravljati kakovostno, ter upoštevati predvsem individualni pristop. Termini obiskov so pomemben faktor le-tega, saj pomeni upoštevanje posameznikovega življenjskega stila ter posameznikovih potreb.



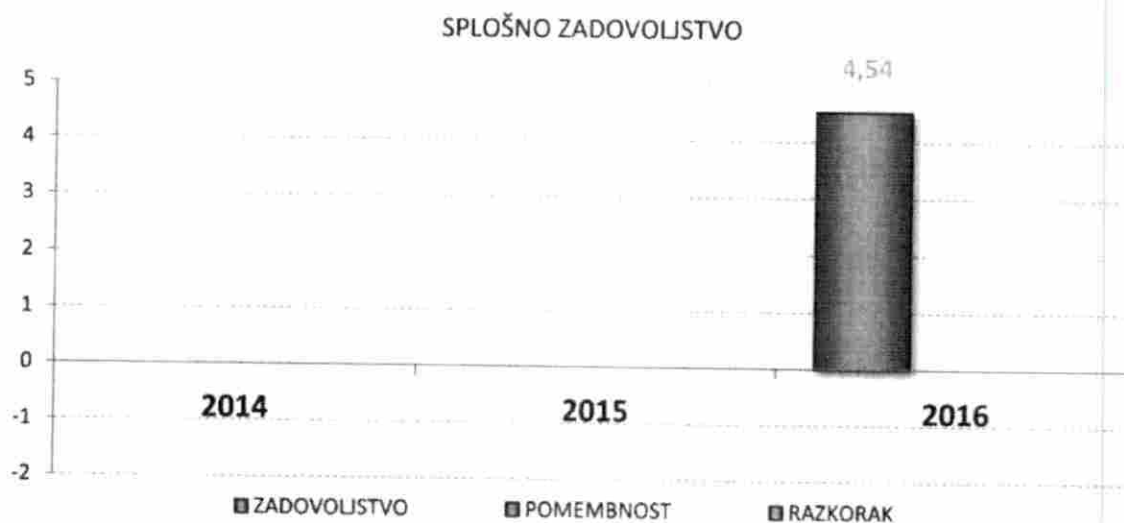
2.3.3 Trajanje obiskov

Tako kot upoštevanje ustreznosti termina obiskov, je pomembna tudi dolžina trajanja obiska. Uporabnikovo počutje je pogojeno z življenjskim stilom ter morebitnimi boleznimi, ki ga spremljajo. Nekateri uporabniki potrebujejo več nege ter časa kot drugi in pomembno je, da zaposlenimi spremljajo posameznikov počutje ter storitve prilagajajo.



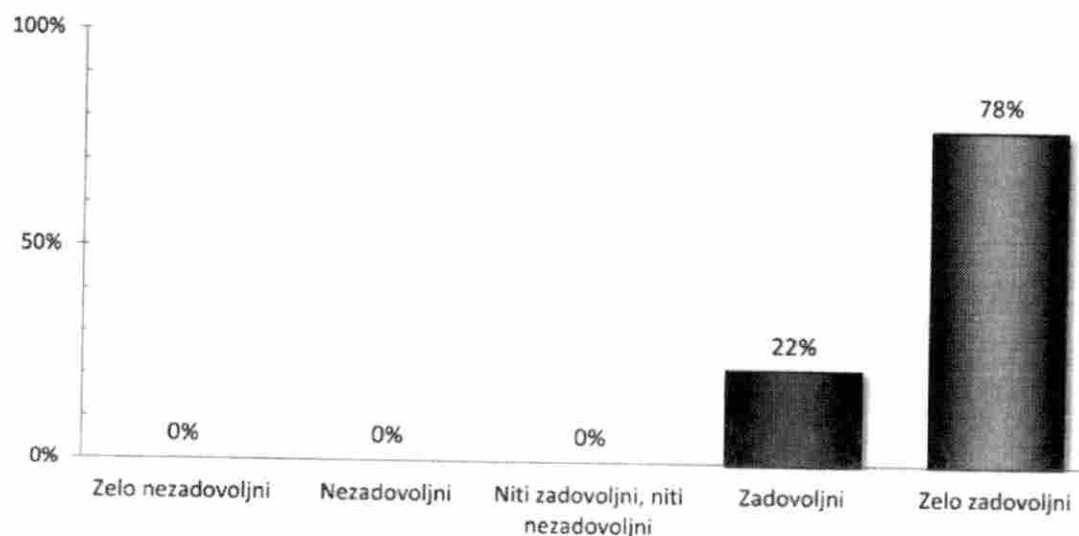
3. Sumarni rezultati

Spodnji grafični prikaz prikazuje sumarno oceno zadovoljstva. Te ocene predstavljajo vse do sedaj omenjene kazalnike na skupnem nivoju: Zadovoljstvo s storitvijo, zadovoljstvo z obiski, ter z odnosom z vsemi pripadajočimi nižjimi nivoji oz. podkazalniki in elementi. To poglavje je zanimivo predvsem zaradi primerjave zadovoljstva s storitvami pomoči na domu, ki jih ponuja vaša organizacija.



3.1 Distribucija ocen zadovoljstva

Graf spodaj prikazuje odstotek (1) zelo nezadovoljnih, (2) nezadovoljnih, (3) srednje zadovoljnih, (4) zadovoljnih in (5) zelo zadovoljnih uporabnikov. V oceni sumarnega zadovoljstva, kot že omenjeno, so upoštevana vsa vprašanja, na katera so uporabniki odgovarjali.



4. Demografske razlike

Spodnje tabele na naslednjih straneh prikazujejo analizo variance oz. povprečne vrednosti stopnje zadovoljstva in pomembnosti na nekaterih segmentih uporabnikov, ki se med seboj razlikujejo bodisi po socialnem statusu, pogostosti obiskov ali fizični zmožnosti. Zeleno obarvano polje pomeni najvišje, oranžno pa najnižje zadovoljstvo na obarvani skupini v primerjavi z drugimi na določenem kazalniku ali podkazalniku. Branje tabele je vrstično; v vsaki vrstici je torej z oranžno označen najnižji rezultat in z zeleno označen najvišji rezultat.

Zvezdice (*) ob odebeljenem in poševnem zapisu zadovoljstva oz. pomembnosti ponazarjajo statistično pomembne razlike, torej več kot 95% verjetnost, da razlike med segmenti na določenem kazalniku oz. podkazalniku obstajajo in so pomembne. Tam, kjer zvezdic ni, lahko razberemo zgolj povprečne ocene zadovoljstva/pomembnosti te skupine, ne moremo pa trditi, da so razlike med njimi na kazalniku/podkazalniku statistično pomembne. Z drugimi besedami, odčitava zeleno in oranžno obarvanih povprečij je še posebej smiselna v vrstici, kjer so polja s pomembnostjo in zadovoljstvom označena z zvezdico.

Prav tako je potrebno pozorno pregledati velikost vzorca vsake posamične skupine. Le-ta je zapisan v drugi vrstici tabele. V primeru manjših vzorcev je namreč pomen statistično pomembnih razlik nekoliko manjši, saj bi za pregled realnega stanja potrebovali velike vzorce.

5. Vpogled v elemente glavnih področij

Vsako od področij delovanja (t.i. kazalniki) je sestavljeno iz posameznih elementov oz. vprašanj iz anketnega vprašalnika, obravnavanih v tem poglavju. Tabela predstavlja trend zadovoljstva (glede na pretekla leta v primeru, da ocene obstajajo) ter stopnjo zadovoljstva za letošnje leto za posamezne elemente.

V kolikor trend že obstaja, to prikazujejo puščice v prvem stolpcu, ki povedo, ali je ocena zadovoljstva na tem elementu glede na lansko leto padla (↓) ali narasla (↑). Stolpec, označen z 'ZAD' za vsak element pove, kakšna je letošnja povprečna ocena zadovoljstva, pri čemer so zeleno obarvane najboljše ocene (višje od 4,5), zato je dodatno pozornost pri upravljanju s kakovostjo v bodoče bolje usmeriti v področja, označena z oranžno, saj predstavljajo priložnosti za ukrepanje (nižje od 3,5). V stolpcu razkoraka so zeleno obarvani vsi pozitivni razkoraki, oranžno pa vsi razkoraki, ki presegajo razliko večjo od pol ocene (-0,5) v negativno smer.

•• Zadovoljstvo s storitvami

TREND	ELEMENTI	ZAD
	Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.	5,00
	Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.	4,71
	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	4,67
	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.	4,50
	Za gospodinjstva opravila je dobro poskrbljeno.	4,40
	Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.	4,33
	Hrana, ki jo prejemam, je okusna.	4,33
	Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.	4,00

•• Zadovoljstvo z odnosom

TREND	ELEMENTI	ZAD
	Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.	4,83
	Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.	4,71
	Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.	4,63
	Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.	4,43
	Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.	4,38

•• Zadovoljstvo z obiski

TREND	ELEMENTI	ZAD
	Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.	4,83
	Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.	4,57
	Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.	4,57
	S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.	4,43
	Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).	4,43

4.1 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV

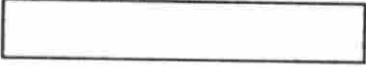
		DNEVNO	TEDENSKO	MESEČNO	DRUGO
Velikost vzorca:		2	5	0	0
Zadovoljstvo s storitvami	Zadovoljstvo	4,86	4,28		
Zadovoljstvo z odnosom	Zadovoljstvo	4,80	4,64		
Komunikacija	Zadovoljstvo	5,00	4,58		
Osebni odnos	Zadovoljstvo*	4,50	4,60		
Zadovoljstvo z obiski	Zadovoljstvo	4,60	4,72		
Koordinacija	Zadovoljstvo	4,50	4,50		
Termin	Zadovoljstvo	4,50	4,80		
Trajanje obiskov	Zadovoljstvo	5,00	4,75		
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	4,76	4,61		

4.2 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST

		POKRETN/ A	POKRETN/ A OB POMOČI	NEPOKRETE N
Velikost vzorca:		4	0	5
Zadovoljstvo s storitvami	Zadovoljstvo	4,43		4,53
Zadovoljstvo z odnosom	Zadovoljstvo*	4,20		5,00
Komunikacija	Zadovoljstvo	4,33		5,00
Osebni odnos	#DIV/0!	4,00		5,00
Zadovoljstvo z obiski	Zadovoljstvo	4,22		4,90
Koordinacija	Zadovoljstvo	4,00		5,00
Termin	Zadovoljstvo	4,67		4,75
Trajanje obiskov	Zadovoljstvo	4,25		5,00
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	4,27		4,88

6. Analiza odprtih odgovorov

Spodaj so po metodi razvrščanja grafično predstavljene spontane navedbe uporabnikov, ki se pojavijo pri odprtih odgovorih pohval, pripomb in predlogov. Tabela predstavlja seznam vseh navedb (takšne kot so bile dejansko zapisane), kjer je mogoče najti nekatere nastavke, kako bi se ukrepov lahko lotili, da bi se v največji meri približali željam in potrebam uporabnikov. Te navedbe predstavljajo dodano vrednost številčnim rezultatom in so kvalitativnega značaja, saj omogočajo globlji vpogled v zaznano stanje ter odgovarjajo na vprašanje "zakaj".

[1] POHVALE		50%
[2] PRIPOMBE		50%
[3] PREDLOGI		0%

•• RAZVRŠČENI ODPRTI ODGOVORI: POHVALE / PRIPOMBE / PREDLOGI

Odgovori so razvrščeni glede na tip navedbe. Vse navedbe z oznako številke 1 predstavljajo "pohvale", pod oznako 2 so navedbe, ki so jih anketiranci zapisali pod "pripombe" ter navedbe z oznako 3 predstavljajo "predloge".

1 Z oskrbo v času moje nezmožnosti (po operaciji) so socialne oskrbovalke zelo lepo poskrbele za snago in počutje mojega invalidnega moža.

2 Izpolnila sem le rubrike, ki jih potrebujemo trenutno, ker sem glavna oskrbovalka jaz.

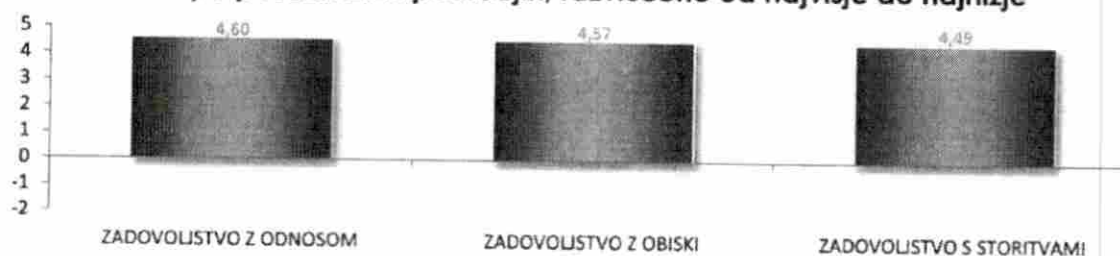
•• Povzetek rezultatov

V organizaciji je vzpostavljen sistem spremljanja zadovoljstva uporabnikov pomoči na domu z vključitvijo v standardizirano raziskavo merjenja zadovoljstva, ki omogoča spremljanje trendov skozi leta ter primerjavo rezultatov z drugimi organizacijami. Vsi zbrani rezultati in informacije so osnova za usmerjeno sprejemanje ukrepov za zagotavljanje večjega zadovoljstva uporabnikov.

•• Ocene splošnega zadovoljstva s trendi



•• Ocene po posameznih področjih, razvrščene od najvišje do najnižje



•• Ocene najbolj in najslabše ocenjenih elementov

Spodnji graf prikazuje odstopanja ocen zadovoljstva od skupnega povprečja. Pri tem je z zeleno obarvano 5 najbolj ocenjenih elementov ter z oranžno 5 najslabše ocenjenih elementov.

