



Občina Šmartno pri Litiji

Župan

Šifra: 551-007/2016

Datum: 23.3.2018

OBČINSKEMU SVETU OBČINE
ŠMARTNO PRI LITIJ

ZADEVA: Soglasje k ceni socialno varstvene 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, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17 in 54/17), 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 (Uradni list RS, št. 33/03, 106/03, 34/04)

Namen: Izdaja soglasja k ceni socialno varstvene storitve pomoč na domu in določitev višine subvencije za upravičence

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 2017 ter Programu dela za leto 2018, ki ju je pripravil izvajalec Dom Tisje.

SKLEP 2: Občina Šmartno pri Litiji daje soglasje k ceni socialno varstvene storitve pomoč na domu, ki jo predlaga izvajalec javne službe Dom Tisje, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji.

SKLEP 3: Ekonomska cena storitve pomoči družini na domu znaša:

- 18,47 EUR/h na delovni dan,
- 24,88 EUR/h ob nedeljah,
- 26,48 EUR/h ob praznikih.

SKLEP 4: Občina Šmartno pri Litiji subvencionira 100% cene vodenja in koordinacije kar znaša 2,46 EUR/h in 75% cene neposredne socialne oskrbe, kar znaša 12,01 EUR/h, to je vsaka opravljena ura neposredne socialne oskrbe uporabnika na delovni dan, v višini 16,82 EUR/h neposredne socialne



Občina Šmartno pri Litiji

Župan

oskrbe uporabnika ob nedeljah in v višini 18,02 EUR/h neposredne socialne oskrbe uporabnika ob praznikih.

SKLEP 5: Cena za uporabnika storitve pomoči na domu znaša:

- 4,00 EUR/h na delovni dan,
- 5,60 EUR/h ob nedeljah,
- 6,00 EUR/h ob praznikih.

SKLEP 6: Predlagane cene stopijo v veljavo s 1.5.2018.

Pripravila:
mag. Karmen Sadar

Priloga:

- obrazložitev
- gradivo Doma Tisje (predlog cen z izračuni, program dela za leto 2018; vsebinsko in finančno poročilo za leto 2017)

Župan občine
Šmartno pri Litiji:
Rajko Meserko



Občina Šmartno pri Litiji

Župan

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. V istem Pravilniku je v 39. členu določeno, da izvajalec lahko pristojnemu organu zaradi sprememb, ki vplivajo na ceno in niso predmet usklajevanja cene, predlaga novo določitev cene in v ta namen poda novo vlogo za pridobitev soglasja. Na podlagi navedenega Dom Tisje kot izvajalec Pomoči na domu za občini Litija in Šmartno pri Litiji predlaga v potrditev cene in k predlogu prilaga predpisani obrazec v skladu z 38. členom Pravilnika (Priloga).

Veljavna zakonodaja navaja, da se iz proračuna občine financira pomoč na domu najmanj v višini najmanj 50% subvencije k ceni storitve. Predlagamo, da Občina Šmartno pri Litiji tudi v letu 2018 pokrije 75% ekonomske cene in s tem omogočimo čim več občanom, da lahko koristijo storitev, ki bi si jo sicer mogoče težje privoščili.

Predlog izvajalca je, da se cena neposredne socialne pomoči poviša (3,5% za uporabnike in 3,6% za občino) in tako po novem znaša **4,00 EUR na efektivno uro** (prej 3,87 EUR), vodenje in koordinacija (plačnik je občina) se zaradi višjih stroškov dela poveča za 4,2% oz. **na 2,46 EUR na efektivno uro** (prej 2,36 EUR).

Predlog novih cen je tako sledeč:

- cena neposredne socialne oskrbe na domu znaša 18,47 EUR/h (oskrba + vodenje), 24,88 EUR/h ob nedeljah (oskrba + vodenje) in 26,48 EUR/h ob praznikih (oskrba + vodenje),
- cena storitve za neposrednega uporabnika znaša 4,00 EUR/h ob delavnikih, 5,60 EUR/h ob nedeljah, 6,00 EUR/h ob praznikih.

Pripravila:

Karmen Sadar



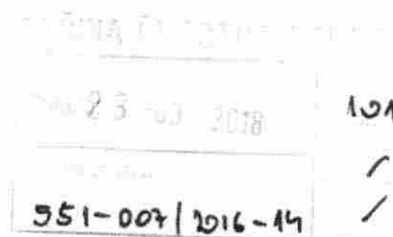
DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji

☎ 01 8900 100
✉ tisje@ssz-slo.si

☎ 01 8900 110
www.dom-tisje.com



OBČINA ŠMARTNO PRI LITIJU
TOMAZINOVA ULICA 2
1275 ŠMARTNO PRI LITIJU



Datum: 22.03.2018
Št.: 1220 - 28/18 - AR

**Zadeva: Vsebinsko in finančno poročilo o izvajanju storitve pomoči na domu v letu 2017,
Program dela za leto 2018 – pomoč na domu kot socialna oskrba na domu**

Spoštovani,

v prilogi vam posredujemo vsebinsko in finančno poročilo o izvajanju storitve pomoči na domu za občino Šmartno pri Litiji v letu 2017 in Program dela za leto 2018.

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 2017,
- Program dela za leto 2018,
- Individualna analiza zadovoljstva uporabnikov pomoči na domu (Skupina Fabrika d.o.o.).



DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji

☎ 01 8900 100
✉ tisje@ssz-slo.si

☎ 01 8900 110
🌐 www.dom-tisje.com



SLUŽBA POMOČI NA DOMU ZA OBČINO ŠMARTNO PRI LITJI

2017

Službo pomoči na domu izvajamo od 1. januarja 2012, v letu 2017 smo začeli novo štiriletno obdobje izvajanje pomoči na domu in sicer od 1.1.2017 do 31. 12. 2020.

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 dnevni opravilih:** pomoč pri oblačenju, slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov,
 - **gospodinjsko 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. Prvi del storitve:

- ❖ 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.

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

2. Drugi del storitve:

- ❖ 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.
- ❖ 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. Glede na razdalje od enega upravičenca do drugega je bilo povprečno število efektivnih ur v občini Šmartno pri Litiji **102,74 ure/oskrbovalko na mesec**.
- ❖ 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.
- ❖ 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.

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 Šmartno pri Litiji, prav tako tudi stroške vodenja postopka. Cena neposredne storitve pomoči na domu je bila od oktobra 2017 - 15,47 EUR. Cena storitve neposredne pomoči na domu na uporabnika v občini Šmartno pri Litiji je znašala 3,87 EUR brez vodenja, subvencija občine Šmartno pri Litiji je znašala 75 % oziroma 11,60 EUR, brez vodenja. Podatki so za delavnik. Subvencija občina za vodenje na mesec je 100%, kar je zneslo 2,36 EUR/uro.

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 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 institucijami, 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 nižji kot plačevanje domske oskrbe.

I. ŠTEVILO OPRAVLJENIH EFEKTIVNIH UR

V letu 2017 je bilo opravljenih 7.779 učinkovitih ur v vseh občinah, kar pomeni 669 ur manj od načrtovanih. V letu 2017 znaša indeks realizacije v primerjavi s planom za vse občine 92,08. Tabela 1 prikazuje, da je bilo v občini Šmartno pri Litiji realiziranih 1.321,5 ur oziroma **101,34% načrtovanih učinkovitih ur**. To pomeni, da je bilo realiziranih 1,34% več učinkovitih ur kakor je bilo načrtovano. Posamezna oskrbovalka je tako opravila 102,74 ur na mesec.

Tabela 1. Plan in realizacija števila učinkovitih ur v letu 2017 - občina Šmartno pri Litiji

POMOČ NA DOMU	PLAN 2017	REALIZACIJA 2017	INDEKS UR
Občina Šmartno	Število učinkovitih ur	Število učinkovitih ur	Realizacija/plan
PND DELAVNIK	1.260	1.223,5	97,10
PND nedelja	40	77,0	192,50
PND praznik	4	21,0	525,00
Vodenje in koord.	1.304	1.321,5	101,34
SKUPAJ	1.304	1.321,5	101,34

Vir 1: SAOP

V občini Šmartno pri Litiji sta bila dva uporabnika več kot v letu 2016 (Tabela 3). Največ so uporabniki potrebovali gospodinjske pomoči in pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, najmanj pa za namene socialnih stikov (Tabela 2). V letu 2017 smo imeli skupno vključenih 16 uporabnikov iz občine Šmartno pri Litiji (Tabela 3).

Tabela 2: Pomoč na domu realizacija po sklopih

Pomoč na domu - realizacija do 31.12.2017			
Vrsta storitve	Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	Gospodinjska pomoč	Socialni stiki
Občina Šmartno pri Litiji	11	11	5
SKUPAJ	11	11	5

Vir 2: SAOP

Tabela 3: Pomoč na domu upravičenci

Pomoč na domu – upravičenci v letu 2017 do 31.12. 2017	Občina Šmartno pri Litiji
Osebe starejše od 65 let	13
Invalidi (mlajši od 65 let)	0
Kronično bolne osebe	3
Drugo	0
SKUPAJ	16

Vir 3: SAOP

II. PREVOŽENI KILOMETRI V SLUŽBI POMOČI NA DOMU

Socialne oskrbovalke so pri izvajanju pomoči na domu (brez razvoza kosil) opravile skupno 77.165,80 km, od tega s službenimi vozili 68.861 km, s svojimi avtomobili pa 8.304,80 km, v letu 2017 je bilo prevoženih 9.881,20 km manj v primerjavi z letom 2016 (vse občine).

Tabela 4: Prevoženi km za izvajanje pomoči na domu in razvoza kosil

Vrsta avtomobila	2016	2017	Indeks
	km	km	2017/2016
Službeni	65.918,00	68.861,00	104,46
Privatni	21.129,00	8.304,80	39,31
SKUPAJ	87.047,00	77.165,80	88,65
Razvoz kosil	32.774,00	30.653,00	93,53
SKUPAJ	119.821,00	107.818,80	89,98

Vir 4: SAOP

III. ŠTEVILO PODANIH PROŠENJ ZA VKLJUČITEV V STORITEV POMOČ NA DOMU

a) V letu 2017 je bilo podanih 8 novih prošenj iz občine Šmartno pri Litiji.

Razlogi zakaj se niso vključili v storitve smo vključili 7 uporabnikov, za 1 prosilca, ki biva na območju občine Šmartno pri Litiji se je izkazalo, da nima stalnega bivališča v občini Šmartno pri Litiji, ker plačilo subvencije s strani občine Tržič ni urejeno, gospoda nismo vključili v storitev pomoč na domu.

- b) Število vključenih uporabnikov iz občine Šmartno pri Litiji: 16 uporabnikov.

Tabela 5: Število vključenih uporabnikov v storitev pomoči na domu po razlogu izstopa

Občina	Šmartno pri Litiji
Število vključenih uporabnikov (stalno)	16
Število vključenih uporabnikov (določen čas)	0
Vzroki za izstop	
Smrt uporabnika na domu	1
Smrt uporabnika v bolnišnici	2
Izstop zaradi laične pomoči	1
Sprejem v Enoto Litija	0
Sprejem v Matični Dom Tisje	0
Sprejem v Matični Dom Tisje (določen čas)	1
Izstop zaradi ekonomskih razmer	0
Izboljšanje zdravstvenega stanja	0

Vir 5: SAOP

- c) **Območje izvajanja pomoči na domu občina Šmartno pri Litiji:** Šmartno pri Litiji, Zavrstnik, Jeze, Podroje, Mala Kostrevnica, Vinji vrh, Javorje, Cerkovnik, Grmače.

IV. KOORDINACIJA IN OBISKI UPORABNIKOV

- a) **Vodja in koordinacija** je v preteklem letu opravila na terenu iz občine Šmartno pri Litiji 6 obiskov.
- b) **Koordinacija za uporabnike pomoči na domu – obe občini:**
- evidentiranih telefonskih klicev: 38 telefonskih klicev,
 - s patronažno službo ZD Litija: 30 klicev, razlogi so bili: slabo zdravstveno stanje uporabnikov, vrnitev uporabnikov iz IPP v domače okolje, brez predpisanih zdravil, urejanje potrdila za vključitev za uporabnike mlajše od 65 let, ogroženost uporabnikov zaradi slabega zdr. stanja,
 - obveščanje osebnih zdravnikov: 1 zaradi potrdil o upravičenosti za vključitev v pomoč na domu,
 - obveščanje CSD Litija: 4 klici – zaradi statusov, upravičenosti za vključitev ter ogroženosti uporabnikov,
 - koordinacija z občino: 3 klici.
- c) **Na koordinacijskih sestankih s patronažno službo in CSD Litija smo obravnavali:** 18 uporabnikov iz občine Šmartno pri Litiji.
- d) **Pisne prijave ogroženosti uporabnikov/nasilja nad uporabnikom na CSD Litija:** 1 uporabnico iz Občine Šmartno pri Litiji.
- e) **Na področju občine Šmartno pri Litiji smo zabeležili naslednje incidentne dogodke:**
- prometna nesreča z avtomobilom Kangoo, na poledenelem cestišču je zdrsnila na bok, kar je imelo za posledico bolniško odsotnost oskrbovalke.
 - 2x prometna nesreča z manjšimi poškodbami na vozilu.

V. KOORDINACIJA ZAPOSLENI

V službi pomoči na domu smo v letu 2017 zaposlovali 6,51 socialnih oskrbovalk, ki jih je koordinirala vodja/koordinatorka (vse občine) – delež za občino Šmartno pri Litiji je 1,13, koordinator 0,06, za neposredno oskrbo 1,07.

Izobraževanje za zaposlene na pomoči na domu:

- **Interna izobraževanja:**
 - HACCP, varstvo pri delu,
 - prikaz montaže verig (izvajala vzdrževalca), udeležene: vse oskrbovalke,
 - usposabljanje za uporabo delovnih pripomočkov(dvigala), izvedla med. sestra na enoti doma.
 - udeležba na strokovni ekskurziji. (4 zaposlene)
 - izobraževanje o kinestetiki. (1 zaposlena),
 - predstavitev poklica socialne oskrbovalke zainteresirani javnosti preko IC Geoss (izvedla socialna oskrbovalka)
- **Eksterna izobraževanja:**
 - supervizija za vodjo,
 - supervizija za oskrbovalke.
 - Seminar za socialne oskrbovalke o preprečevanju okužb.(1 zaposlena).

Sestanki z oskrbovalkami za službo pomoči na domu: izvedli smo 86 sestankov, sestanki so bili ob ponedeljkih in četrtnih.

Pohvale, pritožbe in reklamacije: pohvale smo prejeli za naslednje oskrbovalke: 10 pohval za socialne oskrbovalke ter 6 pohval za vodjo zunanje dejavnosti.

Pritožbe in reševanje le teh:

- pritožba zaradi uporabe rokavic in želja po zamenjavi oskrbovalke(opravljen pogovor z uporabnico)
- 1x utemeljena reklamacija računa (naredili poračun),
- 2x neutemeljene reklamacije računa(ročna sta bila pravilna),
- pritožba zaradi vsebine opravljenih storitev (premajhen obseg pomoči uporabnika – sklenjen nov dogovor, tudi večje sodelovanje s patronažno službo glede opravil, ki ne sodijo v socialno oskrbo pomoči na domu.

Delavke so imele skupaj 248 dni letnega dopusta ali povprečno 34 dni dopusta. Delavke so izkoristile 224 dni dopusta, ostalo je še 24 dni. Odsotnost zaradi bolezni je znašala skupaj 153 dni.

Zaključek

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.

Več finančnih stisk in socialne problematike med uporabniki storitve in tudi pri njihovih svojcih bo v prihodnosti vse več, saj se strmo dviga število starejših, ki potrebujejo in bodo potrebovali pomoč. Vse to predstavlja resno grožnjo za zagotavljanje primerne socialne oskrbe in zahteva čim hitrejšo rešitev na sistemski ravni, v okviru dolgotrajne oskrbe, do takrat pa bi morala za to poskrbeti tudi lokalna skupnost.

VI. SOCIALNI SERVIS

Domu Tisje je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti dne 18.9.2013 izdalo dovoljenje za delo in nas vpisalo v register izvajalcev socialnega servisa. Socialni servis ne sodi v javno službo, vendar se cena za storitev izračuna na podlagi Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev. Ceno storitve socialnega servisa ne subvencionira občina, zato jo uporabnik v celoti plača sam, razen v primeru, ko se občina s sklepom zaveže za plačilo storitve.

Socialni servis obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru invalidnosti, starosti, otrokovega rojstva, bolezni, v primeru nesreč ter v drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje.

Za storitve socialnega servisa imamo sklenjene pogodbe s 3 uporabnicami, vendar je v letu 2017 samo ena koristila storitev, v obsegu 1 ure socialnega servisa. **V občini Šmartno pri Litiji ni bilo naročnikov storitve socialnega servisa.**

VII. RAZVOZ KOSIL

Dom opravlja tudi razvoz kosil na dom naročnika. V preteklem letu smo dostavljali kosila 14 naročnikom iz občine Šmartno pri Litiji.

Območje razvoza kosil občina Šmartno pri Litiji: Šmartno pri Litiji (3), Zavrstnik (3), Selšek (1), Vintarjevec (1), Mala Kostrevnica (2), Preska (1), Lupinica (1), Spodnja Jablanica (1), Jablaniške laze (1).

Tabela 6: Število in vrsta izdanih obrokov za občino Šmartno pri Litiji in Litija v letu 2017

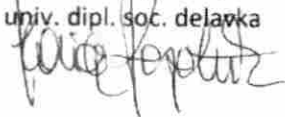
LETO \ VRSTA OBROKA	NAVADNO KOSILA	DIETNA KOSILA	MALICE
2017	6.751	491	501
SKUPAJ	7.743		

Vir 6: SAOP

Kilometri opravljeni za naročnike kosil, ki so hkrati uporabniki pomoči na domu – skupaj za občino Šmartno pri Litiji in Litija 10.220 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



FINANČNO - RAČUNOVODSKO POROČILO

pomoč družini na domu za leto 2017

(za občine Litija, Šmartno pri Litiji in Zagorje ob Savi)

1. Prihodki iz poslovanja

V letu 2017 smo skupaj realizirali 7.779 efektivnih ur (2016 - 8.406 efektivnih ur) pomoči na domu in s tem ustvarili 137.827,65 EUR prihodkov (2016 - 146.977,92 EUR). Realiziranih efektivnih ur v letu 2017 je za 8% manj kot smo planirali in za 7,5% manj kot v letu 2016.

Za **Občino Litija** smo opravili 6.303,5 efektivnih ur, kar je kar za 11,3% manj kot v letu 2016 in 11,77% manj kot smo planirali. Povprečno mesečno je bilo opravljenih 525,3 ur (2016 – povprečno mesečno 592 ur). Ustvarjeni prihodki so v višini 111.631,58 EUR. Indeks doseganja prihodkov glede na plan je bil 89,30, kar pomeni 10,7% nižje prihodke. Manjše povpraševanje uporabnikov po storitvah pomoči na domu v občini Litija je posledica znižanja subvencije občine Litija in s tem višje cene ure pomoči na domu za uporabnike.

Uporabniki pomoči na domu so do oktobra 2017 plačali 40% cene neposredne socialne oskrbe, od oktobra dalje pa 38,2% cene neposredne socialne oskrbe in sicer skupaj 38.311,70 EUR (2016 - skupaj 37.623,47 EUR). Subvencija občine Litija se je znižala v letu 2016 iz 75% na 60%.

Prihodki po plačnikih:
2017

Občina Litija	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	96.898,35	58.586,66	60,46	38.311,70	39,54
vodenje in koordinacija	14.733,03	14.733,03	100,00		
Skupaj prihodki	111.631,38	73.319,68	65,68	38.311,70	34,32

2016

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 1.321,5 efektivnih ur, povprečno 110 ur mesečno (2016 - 1.296 efektivnih ur, povprečno 108 ur mesečno), kar pomeni 23.561,13 EUR prihodkov (2016 – 22.497,60 EUR). Indeks doseganja prihodkov glede na plan je bil 101,34, plan je bil presežen za 1,34%.

Uporabniki pomoči na domu so plačali 25% cene neposredne socialne oskrbe, skupaj 5.114,03 EUR.

Prihodki po plačnikih:

2017

Občina Šmartno pri Litiji	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	20.468,31	15.354,29	75,01	5.114,03	24,99
vodenje in koordinacija	3.092,82	3.092,82	100,00		
Skupaj prihodki	23.561,13	18.447,11	78,29	5.114,03	21,71

2016

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

V letu 2017 smo za **Občino Zagorje ob Savi** opravili 154 učinkovitih ur in s tem ustvarili 2.634,94 EUR prihodkov.

2017

Občina Zagorje ob Savi	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	2.276,12	1.365,98	60,00	910,14	40,00
vodenje in koordinacija	358,82	358,82	100,00		
Skupaj prihodki	2.634,94	1.724,80	65,46	910,14	34,54

Skupaj smo v vseh treh občinah realizirali 137.827,45 EUR prihodkov in sicer je bila subvencije občine v višini 93.491,59 EUR, uporabniki pa so plačali 44.335,86 EUR, kar je povprečno 37% delež uporabnikov.

2017

Skupaj vse občine	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	119.642,78	75.306,92	62,94	44.335,86	37,06
vodenje in koordinacija	18.184,67	18.184,67	100,00		
Skupaj prihodki	137.827,45	93.491,59	67,83	44.335,86	32,17

2016

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
vodenje 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 2017 glede na kadrovski normativ in povprečne učinkovite ure na mesec.

Pomoč na domu - zaposleni	plan 2017		realizacija 2017		indeks	indeks
	Litija	Šmartno pri Litiji	Litija	Šmartno pri Litiji	Litija	Šmartno pri Litiji
Število zaposlenih:	6,10	1,11	5,38	1,13	88,23	101,34
- za vodenje	0,30	0,06	0,27	0,06	88,23	101,34
- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	5,79	1,06	5,11	1,07	88,23	101,34
Št. učinkovitih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	102,74	102,74	100,00	100,00
Skupno število učinkovitih ur na mesec	595,33	108,67	525,29	110,13	88,23	101,34

Storitve opravljene za občino Zagorje so zajet pri normativu za občino Litija.

2. Drugi prihodki

V letu 2017 smo zaradi škodnih dogodkov z osebnimi avtomobili, prejeli odškodnino od zavarovalnice v višini 1.371,95 EUR.

Skupaj prihodki na stroškovnem nosilcu pomoč na domu znašajo 139.199,60 EUR.

Pregled opravljenih učinkovitih ur in prihodkov iz pomoči na domu po občinah v primerjavi s planom za leto 2017 in realizacijo v letu 2016:

Skupaj	Realizacija 2016			Plan 2017 z rebalansom			Realizacija 2017			indeks ur	indeks vred.
POMOČ NA DOMU	število efektivnih ur	cena na uro	vrednost v EUR	število efektivnih ur	cena na uro	vrednost v EUR	število efektivnih ur	cena na uro	vrednost v EUR	plan/real.	plan/real.
PND delavnik	7.922,0	14,81	117.433,93	7.960	14,78	117.648,80	7.257,0	14,95	108.524,96	91,17	92,24
PND nedelja	377,5	20,73	7.826,43	380	20,68	7.858,40	404,5	20,92	8.473,70	106,45	107,83
PND praznik	106,5	22,22	2.366,05	108	22,15	2.392,20	117,5	22,48	2.644,13	108,80	110,53
vođenje in koord.	8.406,0	2,31	19.351,52	8.448	2,33	19.683,84	7.779,0	2,34	18.184,67	92,08	92,38
SKUPAJ	8.406,0		146.977,92	8.448,00		147.583,24	7.779,0		137.827,45	92,08	93,39
mes. 12 137.827,45											
DOM TISJE	Realizacija 2016			Plan 2017 z rebalansom			Realizacija 2017			indeks ur	indeks vred.
POMOČ NA DOMU	število efektivnih ur	cena na uro	vrednost	število efektivnih ur	cena na uro	vrednost	število efektivnih ur	cena na uro	vrednost	plan/real.	plan/real.
Občina Litija											
PND delavnik	6.670,0	14,81	98.812,60	6.700	14,78	99.026,00	5.879,5	14,95	87.876,74	87,75	88,74
PND nedelja	337,5	20,73	6.995,63	340	20,68	7.031,20	327,5	20,92	6.852,73	96,32	97,46
PND praznik	102,5	22,22	2.277,09	104	22,15	2.303,60	96,5	22,48	2.168,89	92,79	94,15
vođenje in koord.	7.110,0	2,31	16.395,01	7.144,0	2,33	16.645,52	6.303,5	2,34	14.733,03	88,23	88,51
SKUPAJ	7.110,0		124.480,33	7.144,0		125.006,32	6.303,5		111.631,38	88,23	89,30
Občina Šmartno											
PND delavnik	1.252	14,87	18.621,33	1.260	14,78	18.622,80	1.223,5	15,02	18.372,10	97,10	98,65
PND nedelja	40	20,77	830,80	40	20,68	827,20	77	21,05	1.620,98	192,50	195,96
PND praznik	4	22,24	88,96	4	22,15	88,60	21	22,63	475,24	525,00	536,39
vođenje in koord.	1.296	2,28	2.956,51	1.304	2,33	3.038,32	1.321,5	2,34	3.092,82	101,34	101,79
SKUPAJ	1.296		22.497,60	1.304		22.576,92	1.321,5		23.561,13	101,34	104,36
Občina Zagorje											
PND delavnik							154,0	14,78	2.276,12	#DEL/0!	#DEL/0!
PND nedelja							-			#DEL/0!	#DEL/0!
PND praznik							-			#DEL/0!	#DEL/0!
vođenje in koord.							154,0	2,33	358,82	#DEL/0!	#DEL/0!
SKUPAJ				-		-	154,0		2.634,94	#DEL/0!	#DEL/0!

3. Odhodki iz poslovanja

Skupaj so odhodki dejavnosti pomoči na domu v letu 2017 znašali 143.929,43 EUR (2016 - 148.133,06 EUR). V primerjavi z letom 2016 so bili nižji za 2,8%.

Stroški materiala v višini 5.946,75 EUR (2016 - 5.454,65 EUR) predstavljajo stroške:

- porabljenega pogonskega goriva – bencina v višini 5.640,98 EUR (2016 - 5.314,65 EUR);
- str. drobnega inventarja 195,77 EUR;
- stroški pisarniškega materiala 110 EUR (2016 – 70 EUR).

Stroški materiala so glede na leto 2016 višji za 9%, ker 6% na račun višje realiziranih stroškov za pogonsko gorivo.

Stroški storitev v višini 11.091,05 EUR (2016 - 13.865,14 EUR) zajemajo:

- stroške povračil v zvezi z delom (izobraževanje in stroške povračil prevoza z lastnimi avtomobili) v višini 2.545,79 EUR (2016 - 6.950,38 EUR); strošek povračil za prevoz z lastnimi avtomobili se je v letu 2017, zaradi nabave novega službenega avtomobila, znižal na 34% stroška iz leta 2016;
- stroški mobilnih telefonov in drugih storitev - supervizija, varstvo pri delu, zdravniški pregledi, sejnine, oglaševanje, računalniške storitve - v višini 3.797,23 EUR (2016 - 1.700,76 EUR); višji je bil predvsem strošek supervizije, ki je v letu 2017 znašal 2.189,58 EUR, v letu 2016 pa le 199,58 EUR;
- stroški tekočega vzdrževanja in popravila vozil in računalnikov 4.258,58 EUR (2016 - 3.382,78 EUR) (prometne nezgode, uveljavljene odškodnine v višini 1.371,95 EUR - prihodki);
- zavarovalne premije za vozila, odgovornost delavcev in kolektivno nezgodno zavarovanje delavcev v višini 489,45 EUR (2016 - 1.831,22 EUR).

Glede na leto 2016 so se stroški storitev znižali za 20%.

Stroški dela neposredne oskrbe ter vodenja in koordinacije so v letu 2017 znašali 122.302,98 EUR (2016 - 126.463,35 EUR). Za neposredno socialno oskrbo je bilo povprečno redno zaposlenih 7 socialnih oskrbovalk, vodenje in koordinacijo pa je opravljala 1 delavka v 33% delovnem času. Zaradi manjšega števila opravljenih storitev za občino Litija smo že med letom ugotavljali negativni poslovni izid, zato smo strošek plače eno socialne oskrbovalke pokrivali iz tržne dejavnosti in oskrbe. Večje stroške dela smo imeli tudi zaradi dveh daljših bolniških odsotnosti (153 dni) za katere je bilo potrebno nadomeščanje.

Strošek amortizacije avtomobilov je bil obračunan v višini 4.503,87 EUR (2016-2.349,92 EUR). Od tega je bilo 4.289,55 EUR amortizacije avtomobilov. Od petih avtomobilov, ki jih uporabljajo socialne oskrbovalke so trije že odpisani, tako, da amortizacije od njih ni. Strošek amortizacije se ne pokriva v celoti s ceno efektivne ure. V letu 2017 smo kupili novo Fiat Pando, katere amortizacija prav tako ni bila vključena v ceno efektivne ure.

Obračun amortizacije avtomobilov za leto 2017:

O B R A Č U N A M O R T I Z A C I J E

v obdobju od 01.01.2017 do 31.12.2017

Sifra	Naziv	Am sk.	Pridobitev	Odstotek AM	
	Nabavna vrednost	Popravek vrednosti	Nabava v 2017	Sprem. pop. 2017	Amortizacija
0001648	AVTO OPEL ASTRA CARAVAN 1.6 16V	0413	23.03.2005	20,00	
	11.559,01	11.559,01	0,00	0,00	0,00
0002403	AVTO KANGOO RENAULT BREAK 1.2	0413	10.07.2008	20,00	
	9.600,00	9.600,00	0,00	0,00	0,00
0002774	AVTO PANDA FIAT 1.2 4X4 CLIMBING	0413	27.12.2011	20,00	
	11.750,00	11.750,00	0,00	0,00	0,00
0003102	AVTO OPEL COMBO CARGO L2H1	0413	06.05.2014	20,00	
	12.859,35	6.646,73	0,00	0,00	2.357,55
0003947	AVTO FIAT PANDA 1.3 16V	0413	13.04.2017	20,00	
	0,00	0,00	14.490,00	0,00	1.932,00
SKUPAJ					
	45.768,36	39.555,74	14.490,00	0,00	4.289,55

4. Poslovni izid

Presežek odhodkov nad prihodki POMOČI NA DOMU za vse tri občine skupaj za leto 2017 znaša 4.729,83 EUR (2016 – presežek prihodkov nad odhodki 151,25 EUR).

Negativni poslovni izid je nastal zaradi znižanja povpraševanje uporabnikov iz občine Litija. Znižanje subvencije v letu 2016 iz 75% na 60% oz. 61,8% je prišlo do izraza v polni meri v letu 2017.

Pregled višine stroškov in prihodkov 2017, njihovega deleža v skupnih stroških in v primerjavi z letom 2016 in 2015:

POMOČ NA DOMU	DOM TISJE		DOM TISJE		DOM TISJE	
	real. 1-12/2017		2016		2015	
STROŠKI	str. v EUR	struktura v %	str. v EUR	struktura v %	str. v EUR	struktura v %
mat. stroški	5.946,75	4,13	5.454,65	3,68	5.629,29	3,86
stroški storitev	11.091,05	7,71	13.865,14	9,36	14.531,66	9,96
amortizacija	4.503,87	3,13	2.349,92	1,59	2.350,00	1,61
stroški dela	122.302,98	84,97	126.463,35	85,37	123.401,13	84,57
drugi stroški	84,78	0,06				
Skupaj	143.929,43	100,00	148.133,06	100,00	145.912,08	100,00
PRIHODKI	prih. v EUR	struktura v %	prih. v EUR	struktura v %	prih. v EUR	struktura v %
Prihodki od izvajanja PND občina Litija	111.631,38	80,99	124.480,32	84,69		
Prihodki od izvajanja PND občina Šmartno	23.561,33	17,09	22.497,60	15,31		
Prihodki od izvajanja PND občina Zagorje	2.634,94	1,91				
Skupaj prih. od izvajanja PND	137.827,65	100,00	146.977,92	100,00	144.324,79	
zamudne obresti	-		164,00			
odškodnine zavarovalnica	1.371,95		1.142,39		1.633,71	
Skupaj	139.199,60	100,00	148.284,31	100,00	145.958,50	-
POSLOVNI IZID	- 4.729,83		151,25		46,42	

Marec, 2018

Pripravila: Mojca Očepnik

Očepnik

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 2018

PROGRAM DELA ZA LETO 2018

POMOČ NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA NA DOMU – ŠMARTNO PRI LITJI

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 za življenje v svojem bivalnem okolju, zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni pa se ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanj 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,

- **gospodinjsko 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.

❖ Prvi del storitve:

- 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.

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

❖ Drugi del storitve:

- 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.
- 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 2018, 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 2018.

CENIK pomoči na domu izvajalec Dom TISJE	cene do 01.10.2017 dalje	cene od 01.10.2017 dalje	predlog cene od 01.05.2018 dalje
	občina Šmartno	občina Šmartno	občina Šmartno
	75% sub.	75% sub.	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	cena v EUR na uro	cena v EUR na uro
Ura pomoči na domu			
DELAVNIK	17,11	17,83	18,47
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	14,78	15,47	16,01
uporabnik na uro (brez vodenja)	3,69	3,87	4,00
subvencija občine na uro 75% (brez vodenja)	11,09	11,60	12,01
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,33	2,36	2,46
NEDELJA	23,01	24,01	24,88
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	20,68	21,65	22,42
uporabnik na uro	5,17	5,41	5,60
subvencija občine na uro 75% (brez vodenja)	15,51	16,24	16,82
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,33	2,36	2,46
PRAZNIK	24,49	25,56	26,48
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	22,16	23,20	24,02
uporabnik na uro	5,54	5,80	6,00
subvencija občine na uro 75% (brez vodenja)	16,62	17,40	18,02
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,33	2,36	2,46

Subvencija občine Šmartno pri Litiji za storitev vodenja in koordinacije je 100% in storitev neposredne oskrbe v višini 75%. Skupna cena storitve v letu 2017, ki vključuje vodenje storitve, koordinacijo in neposredno izvedbo, je bila 17,11 oz. 17,83 EUR. V letu 2017 je tako znašala subvencija za neposredno oskrbo občine Šmartno pri Litiji od jan. do sept. 11,09 EUR in od okt. do dec. 11,60 EUR. Subvencija za vodenja in koordinacijo je znašala 2,33 oz. 2,36 EUR. To pomeni, da je občina subvencionirala za neposredno socialno oskrbo in za vodenje in koordinacijo, skupaj v višini 13,42 EUR oz. 13,96 EUR. V letu 2018 je predlog skupne cene storitve 18,47 EUR, pri čemer ostane subvencija občine za

neposredno oskrbo v višini 75%. Subvencija za vodenja in koordinacijo ostane na ravni 100%. Tako je predlagana subvencija za neposredno oskrbo v višini 12,01 EUR in za vodenje in koordinacijo v 2,46 EUR, skupaj 14,47 EUR. Prispevek uporabnika v letu 2018 znaša 4,00 EUR. Cena se zviša za storitve opravljene v nedeljo ali ob praznikih za 40 do 50%, zaradi višjih stroškov dela izvajalk neposredne socialne oskrbe.

Tabela 1: Realizacija 2017 in plan 2018/19 efektivnih ur pomoči na domu skupaj za vse občine in ločeno za občino Šmartno pri Litiji

Skupaj	Realizacija 2017	Plan 2018 in enako 2019	indeks ur
POMOČ NA DOMU	število efektivnih ur	število efektivnih ur	plan/real.
PND delavnik	7.257,0	7.257,0	100,00
PND nedelja	404,5	404,5	100,00
PND praznik	117,5	117,5	100,00
vođenje in koord.	7.779,0	7.779,0	100,00
SKUPAJ	7.779,0	7.779,0	100,00
Občina Šmartno pri Litiji	število efektivnih ur	število efektivnih ur	plan/real.
PND delavnik	1.223,5	1.223,5	100,00
PND nedelja	77,0	77,0	100,00
PND praznik	21,0	21,0	100,00
vođenje in koord.	1.321,5	1.321,5	100,00
SKUPAJ	1.321,5	1.321,5	100,00

ZAPOSLENI

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

Skupaj bo v službi pomoči na domu zaposlenih 1,13 delavk za občino Šmartno pri Litiji, od tega vodenje/koordinacijo storitve 0,06 delavke in za neposredno pomoč 1,07. Tako ostane število zaposlenih v primerjavi z letom 2017 nespremenjeno.

Tabela 2: Število zaposlenih - pomoč na domu iz ur za leto 2018 in 2019

Leto	realizacija 2017	plan 2018/2019	indeks
Pomoč na domu - zaposleni	Šmartno pri Litiji	Šmartno pri Litiji	Šmartno pri Litiji
Število zaposlenih:	1,13	1,13	100,00
- za vodenje	0,06	0,06	100,00
- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	1,07	1,07	100,00
Št. efektivnih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	100,00
Skupno število efektivnih ur na mesec	110,13	110,13	100,00

Zaposlenim v službi pomoči na domu v letu 2018 pripada 38 dni letnega dopusta, povprečno 34 dni na zaposlenega.

Tabela 3: Sestanki tima pomoči na domu v letu 2018 in 2019

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 sestanek CSD, ZD (1x mesečno)
	15.00 -18.00			
	Supervizija za oskrbovalke 1x mesečno			

Izobraževanje

A. Eksterna:

- 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);

B. Interna:

- 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);

FINANČNI NAČRT 2018 – SKUPAJ VSE OBČINE:

Tabela 4: Finančni načrt

Skupaj vse občine	DOM TISJE			
POMOČ NA DOMU	plan 2018		real.1-12/2017	
STROŠKI	str. v EUR	struktura v %	str. v EUR	struktura v %
mat. stroški	5.420,00	3,76	5.946,75	4,13
stroški storitev	6.990,00	4,85	11.091,05	7,71
amortizacija	4.500,00	3,12	4.503,87	3,13
stroški dela	127.134,56	88,26	122.302,98	84,97
drugi stroški	-	-	84,78	0,06
Skupaj	144.044,56	100,00	143.929,43	100,00
PRIHODKI	prih. v EUR	struktura v %	prih. v EUR	struktura v %
Prihodki od izvajanja PND občina Litija	116.697,13	81,01	111.631,38	80,99
Prihodki od izvajanja PND občina Šmartno	24.565,35	17,05	23.561,13	17,09
Prihodki od izvajanja PND občina Zagorje	2.782,78	1,93	2.634,94	1,91
Skupaj prihodki od izvajanja PND	144.044,56	100,00	137.827,65	100,00
zamudne obresti	-	-	-	-
odškodnine zavarovalnica	-	-	1.371,95	0,99
Skupaj	144.044,56	-	139.199,60	100,00
POSLOVNI IZID	- 0,00	-	- 4.729,83	-

POSLOVNI IZID - INVESTICIJE

V letu 2018 planiramo nabavo novega osebnega avtomobila za prevoz na terenu in sicer kot zamenjavo amortiziranega in iztrošenega osebnega avtomobila Opel Astre letnik 2005. Nabava novega avtomobila bo bistveno povečala strošek amortizacije glede na leto 2017, ki ni zajeta v kalkulaciji cene.

Poročilo so pripravili:

Vodja fin. rač. službe
Mojca Ocepek

Ocepek

Koordinator PND
Leonida Razpotnik

Razpotnik

Direktorica doma Tisje
Vida Lukač

Lukač





DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji



Obrazložitev: Predlog cen POMOČI NA DOMU s 1.5.2018

Uskladiitev v skladu z 40. členom Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen soc. varstvenih storitev.

Vodenje in koordinacija

STROŠKI DELA:

Vodja in koordinator je razvrščena v 35 PR z vrednostjo 1.670,94 EUR in 8,58% dodatkom na delovno dobo. Premija KDPZ se je s 1.12018 povečala za 248% in sicer iz 10,30 na 35,87 EUR mesečno. Stroški prevoza na delo in prehrane so planirani na osnovi januar 2018. Skupaj znaša strošek dela za 0,33 vodje in koordinatorja mesečno 799,20 EUR.

STROŠKI MATERIALA, STORITEV IN AMORTIZACIJE, upravno administrativna dela smo znižali na 70%, metodologija dovoljuje 75% stroška plače vodje, ostali material je vkalkuliran v višini dovoljenih 20%, amortizacije nismo spreminjali 78,68 EUR - se pa ne pokriva v celoti, lahko bi jo obračunali 79,92 EUR mesečno.

SKUPAJ se cena vodenja in koordinacije **poveča za 4,19% in sicer iz 2,36 na 2,46 EUR na efektivno uro.**

Neposredno delo

STROŠKI DELA:

Stroški dela neposrednih socialnih oskrbovalk (po normativu 6,31 zaposlenih) so vkalkulirani v višini dejanskih povprečnih stroškov 8 zaposlenih, ki so razvrščeni od 18 do 21 plačnega razreda. Povprečna vrednost plačnega razreda znaša 906,39 EUR - 2,3% manj kot je vrednost 20 plačnega razreda. Povprečen dodatek za delovno dobo znaša 8,75%, kar pomeni, da imajo socialne oskrbovalke povprečno 26 let delovne dobe. Povprečna premija za kolektivno dodatno pokojninsko zavarovanje mesečno znaša 31,07 EUR na delavca na mesec. Regres za letni dopust je vkalkuliran v ceno v višini minimalne plače. Korekcijo plač zaradi nepredvidenih odsotnosti smo vkalkulirali v ceno v višini 2,4% (dovoljeno 3,83%).

STROŠKI MATERIALA, STORITEV IN AMORTIZACIJE bi na podlagi metodologije lahko znašali 15% stroškov dela, v kalkulaciji predlagamo 12,48%.

SKUPAJ se cena neposredne socialne oskrbe **zviša za 3,47% in sicer iz 15,47 na 16,01 EUR na efektivno uro, za uporabnika se cena zviša za 3,54% in sicer iz 3,87 na 4,00 EUR (ob 75% subvencija občine Šmartno).**

Pripravila: Mojca Ocepek

Šmartno pri Litiji, marec 2018



Priloge:

obrazec PRILOGA 2 SKUPAJ

OBRAZEC ZA PREDLOG CENE STORITVE POMOČI DRUŽINI NA DOMU

Datum: mar.18

Izvajalec: DOM TISJE, ŠMARTNO PRI LITJI

skupaj opravljenih učinkovitih ur v letu 2017 = 7.779,80

št. efek. ur mes.	poz. št. ef. ur.	št. soc. oskr.
648,25	102,74	6,31
št. vodje + koor.		
koordinat.	soc. oskr.	št. soc. oskr.
0,5	20	6,31
vodka		št. uporab.
0,55	100	31,55
0,17		
8,33		

1	Število zaposlenih:	6,64
2	- za vodenje	0,33
3	- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	6,31
4	Število učinkovitih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74
5	Skupno število učinkovitih ur na mesec (3*4)	648,28

CSD 0,313
92,61
uporabnikov = 0,5/20 soc. oskrbovalcev
vodka = 0,55/100, 5 uporabnikov na 1 soc. oskr. = 0,025

cena 1.10.2017		Povprečni mesečni stroški v EUR	Subvencija iz proračuna občine v EUR na mesec*	Subvencija iz proračuna RS v EUR na mesec*	Razlika v EUR na mesec	Cena storitve 6=5/ sk. št. efek. ur 648,28
1	2	3	4	5=2-3-4	6	
a)	Stroški vodenja	1.597,16	1.597,16	-	-	
b)	Stroški za neposredno socialno oskrbo (c+d+e)	10.379,44	7.784,58	-	2.594,86	16,01
c)	- stroški dela	9.227,94	-	-	9.227,94	14,23
d)	- stroški materiala, storitev, AM, inv. vzdr.	1.151,50	-	-	1.151,50	1,78
e)	- stroški financiranja	-	-	-	-	-
f)	SKUPAJ (a+b)	11.976,60	9.381,74	-	2.594,86	4,003
SKUPAJ NA URO (a+b/skup. št. učinkovitih ur)		18,47	14,47	-	4,00	
ekonomska cena za uporabnika (brez vodenja)		16,01	12,01	-	4,00	

indeks
2,46
104,19

+40% pravilnik nedeja 75%		Povprečni mesečni stroški v EUR	Subvencija iz proračuna občine v EUR na mesec*	Subvencija iz proračuna RS v EUR na mesec*	Razlika v EUR na mesec	Cena storitve 6=5/ sk. št. efek. ur 102,74
1	2	3	4	5=2-3-4	6	
a)	Stroški vodenja	1.597,16	1.597,16	-	-	
b)	Stroški za neposredno socialno oskrbo (c+d+e)	14.631,21	10.888,41	-	3.632,80	22,42
c)	- stroški dela	12.919,11	-	-	12.919,11	19,93
d)	- stroški materiala, storitev, AM, inv. vzdr.	1.612,10	-	-	1.612,10	2,49
e)	- stroški financiranja	-	-	-	-	-
f)	SKUPAJ (a+b)	16.128,38	12.485,57	-	3.632,80	5,60
SKUPAJ NA URO (a+b/skup. št. učinkovitih ur)		24,88	19,28	-	5,60	
		22,42	16,82	-	5,60	

indeks
67,76
103,60
103,54

+50% pravilnik praznik 90%		Povprečni mesečni stroški v EUR	Subvencija iz proračuna občine v EUR na mesec*	Subvencija iz proračuna RS v EUR na mesec*	Razlika v EUR na mesec	Cena storitve 6=5/ sk. št. efek. ur 102,74
1	2	3	4	5=2-3-4	6	
a)	Stroški vodenja	1.597,16	1.597,16	-	-	
b)	Stroški za neposredno socialno oskrbo (c+d+e)	15.569,16	11.676,87	-	3.892,29	24,02
c)	- stroški dela	13.841,91	-	-	13.841,91	21,35
d)	- stroški materiala, storitev, AM, inv. vzdr.	1.727,25	-	-	1.727,25	2,66
e)	- stroški financiranja	-	-	-	-	-
f)	SKUPAJ (a+b)	17.166,32	13.274,03	-	3.892,29	6,00
SKUPAJ NA URO (a+b/skup. št. učinkovitih ur)		28,48	20,48	-	6,00	
		24,82	18,02	-	6,00	

indeks
67,76
103,60
103,54

Struktura stroškov vodenja na mesec		Aneks k KP 2017, vred. PR, KAD, regres	osnove	mar.18	povzemanje
število vodje in koordinatorja po normativu glede na plan		0,35		0,33	
1.	STROŠKI DELA (a+b+c+d+E)	807,67		799,20	98,95
a)	Skupaj bruto	634,37		601,00	94,74
	osnovna bruto plača brez delovne dobe	586,02	1.670,94	553,51	94,45
	dodatek za delovno dobo (35. člen KPJS)	48,35	8,58%	47,49	98,23
	uspešnost				
	dodatek za mentorstvo (36. člen KPJS)*				
	dodatek za specializacijo, magisterij in doktorat (37. člen KPJS)*				
	drugi možni dodatki po KPJS ali drugi pravni osnovi*				
b)	Prispevki delodajalca za socialno varnost	102,13	16,10%	96,76	94,74
	Premija KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)	10,30	10,30	35,87	348,25
c)	Drugi stroški dela (skupaj)	60,87		65,57	107,73
	- regres za letni dopust	23,11	842,79	23,26	100,67
	- povračilo stroškov prehrane med delom	24,02		25,95	108,02
	- povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela	13,74		16,36	119,12
	- drugi stroški dela				
2.	STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a+...+j)	736,65		719,28	97,64
a)	stroški za upravno administrativna dela	587,16	70%	559,44	95,28
b)	stroški pisarniškega materiala	149,49	20%	159,84	106,92
c)	stroški nabave drobnega inventarja				
d)	stroški energije in vode				
e)	stroški čistilnih sredstev				
f)	drugi stroški prostorov				
g)	stroški plačilnega prometa				
h)	stroški izobraževanja				
i)	stroški najemnine				
j)	drugi stroški				
3.	STROŠKI AMORTIZACIJE	78,68		78,68	100,00
4.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA				
5.	STROŠKI FINANCIRANJA				
	SKUPAJ (1+2+3+4+5)	1.623,00		1.597,16	98,41
OBVEZNE PRILOGE:		2,36	na uro	2,46	

79,92

obrazec PRILOGA 2/2 NEPOSREDNA SOCIALNA OSKRBA

Struktura stroškov za neposredno socialno oskrbo uporabnikov na mesec		Aneks k KP 2017, vred. PR, KAD, regres	mar.18	povežanje	
število socialnih oskrbovalk po normativu glede na plan		108%	6,31		
1.	STROŠKI DELA (a+b+c+d+e)	9.382,37	9.227,94	98,35	
a)	Skupaj bruto	6.884,90	6.544,68	95,06	
	osnovna bruto plača brez delovne dobe	6.059,56	5.718,99	94,38	
	dodatek za delovno dobo (35. člen KPJS)	536,75	500,13	93,18	
	uspešnost	-	-	#DEL/0!	
	dodatek za nevarnosti in posebne obremenitve (39. člen KPJS)*	-	-	#DEL/0!	
	dodatek za delo v neenakomerno razporejenem delovnem času (42. člen KPJS)*	288,59	325,57	112,81	
	dodatek za delo v nedeljo in na dan, ki je z zakonom določen kot dela prosti dan (44. člen)*	-	-	#DEL/0!	
	dodatek za čas stalne pripravljenosti (46. člen KPJS)*	-	-	#DEL/0!	
	drugi možni dodatki po KPJS ali drugi pravni osnovi*	-	-	#DEL/0!	
b)	Prispevki delodajalca za socialno varnost	1.108,47	1.053,69	95,06	
c)	Premija KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)	33,29	196,06	588,98	
d)	Drugi stroški dela (skupaj)	1.355,71	1.251,14	92,29	
	- regres za letni dopust	513,58	443,14	86,29	
	- povračilo stroškov prehrane med delom	525,97	494,21	93,96	
	- povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela	316,16	313,79	99,25	
	- drugi stroški	-	-	#DEL/0!	
e)	korekcija plač ter prispevkov na plače (3,83%)	-	182,36	#DEL/0!	2,40%
2.	STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a+...+g)	1.035,69	910,00	87,86	
	stroški za prevozne storitve	1.035,69	716,00	69,13	1.384,19
a)	stroški zaščitnih sredstev	-	40,00	#DEL/0!	1.151,50
b)	stroški zdravstvenih pregledov	-	12,00	#DEL/0!	232,69
c)	stroški za zavarovalne premije za zavarovanje	-	2,00	#DEL/0!	
d)	stroški izobraževanja	-	70,00	#DEL/0!	
e)	stroški pisarniškega materiala	-	10,00	#DEL/0!	
f)	drugi stroški materiala in storitev	-	60,00	#DEL/0!	
3.	STROŠKI AMORTIZACIJE	195,83	241,50	123,32	
4.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA	-	-	#DEL/0!	
5.	STROŠKI FINANCIRANJA	-	-	#DEL/0!	
	SKUPAJ (1+2+3+4+5)	10.613,69	10.379,44	97,79	
	STROŠKI NA EFEKTIVNO URO	15,47	18,01		
OBVEZNE PRILOGE:		686,36	648,28		

CENIK pomoči na domu
izvajalec Dom TISJE od 1. 5. 2018 dalje

	cene od 1.10.2017 dalje		predlog od 1. 5. 2018 dalje					
	75% subvencija	61,8% subvencija	75% subvencija	Šmartno	61,8% subvencija	Utija	70% subvencija	Utija
Podlaga: Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS 87/06, 127/06 s spremembami)	cene v EUR na uro	cene v EUR na uro	cene v EUR na uro	% povišanja/-zmanjšanje	cene v EUR na uro	% povišanja/-zmanjšanje	cene v EUR na uro	% povišanja/-zmanjšanje
Ura pomoči na domu								
DELAVNIK	17,83	17,83	18,47	3,6	18,47	3,6	18,47	3,6
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	15,47	15,47	16,01	3,5	16,01	3,5	16,01	3,5
uporabnik na uro (brez vodenja)	3,87	5,91	4,00	3,5	6,12	3,5	4,80	- 18,7
subvencija občine na uro 75% (brez vodenja)	11,60	9,56	12,01	3,6	9,89	3,5	11,21	17,3
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,36	2,36	2,46	4,2	2,46	4,2	2,46	4,2
NEDELJA	24,01	24,01	24,88	3,6	24,88	3,6	24,88	3,6
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	21,65	21,65	22,42	3,5	22,42	3,5	22,42	3,6
uporabnik na uro	5,41	8,27	5,60	3,5	8,56	3,5	6,72	- 18,7
subvencija občine na uro 75%	16,24	13,38	16,82	3,6	13,86	3,6	15,70	17,3
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,36	2,36	2,46	4,2	2,46	4,2	2,46	4,2
PRAZNIK	25,56	25,56	26,48	3,6	26,48	3,6	26,48	3,6
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	23,20	23,20	24,02	3,5	24,02	3,5	24,02	3,6
uporabnik na uro	5,80	8,86	6,00	3,5	9,17	3,5	9,17	3,5
subvencija občine na uro 75%	17,40	14,34	18,02	3,6	14,85	3,6	14,85	3,6
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,36	2,36	2,46	4,2	2,46	4,2	2,46	4,2

Na podlagi 6. točke 1. odstavka 42. člena ZDDV so soc.var. storitve oproščene plačila DDV.

Rok plačila je do 15. v mesecu za pretekli mesec, v nasprotnem primeru

si pridržujemo pravico zaračunati zakonite zamudne obresti.

Cenik je potrdil svet zavoda na . seji dne _____, cene veljajo od _____ dalje.

Soglasje občine _____

Šmartno pri Litli, dne _____

CENE - POMOČ NA DOMU - uskladitev od 1.5.2018 dalje

Predlog za občinski svet in svet zavoda

1. sklep

Ekonomska cena storitve pomoči družini na domu od 1. 5. 2018 dalje znaša:

- 18,47 EUR/h na delovni dan,
- 24,88 EUR/h ob nedeljah,
- 26,48 EUR/h ob državnih praznikih in dela prostih dnevih.

2. sklep

Stroški vodenja in koordinacije, ki jih 100% subvencionira občina od 1. 5. 2018 dalje znašajo 2,46 EUR/h.

3. sklep

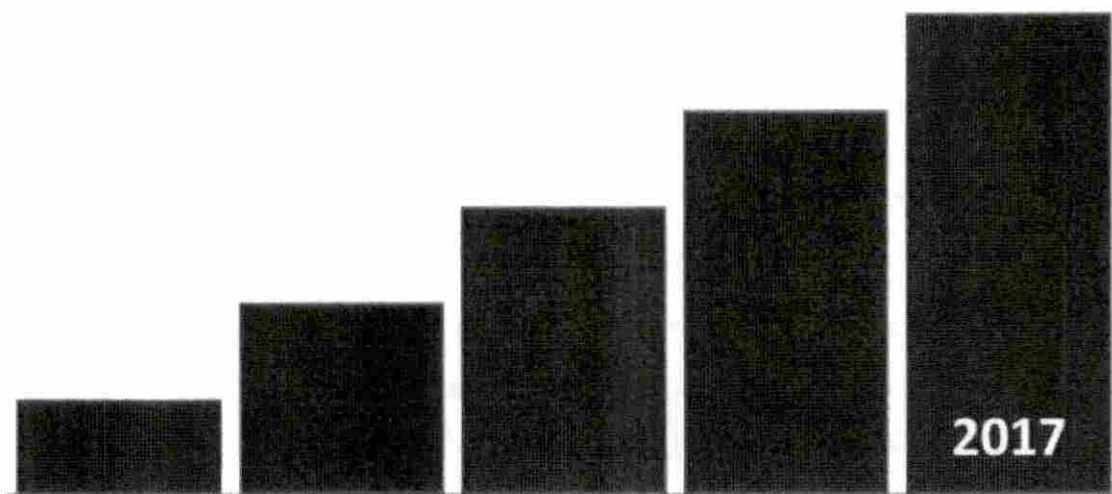
Cena za uporabnika storitve pomoči družini na domu (ob pogoju 75% subvencije občine Šmartno) od 1. 5. 2018 dalje znaša:

- 4,00 EUR/h na delovni dan,
- 5,60 EUR/h ob nedeljah,
- 6,00 EUR/h ob državnih praznikih in dela prostih dnevih.

Črni Potok, marec 2018

Predsednica sveta zavoda
Frančiška Pinoza





POROČILO

**RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA
UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU**

DOM TISJE ŠMARTNO PRI LITJI

s k u p i n a
FABRIKA

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

ODGOVORNE OSEBE

JANA ŠTRAKL

jana@skupina-fabrika.com

NINA KRISTL

nina@skupina-fabrika.com

POROČILO

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV POMOČI NA DOMU 2017

7. december 2017

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
4.2 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV	13
4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST	13
5. Vpogled v elemente glavnih področij	14
6. Analiza odprtih odgovorov	15

PRILOGE

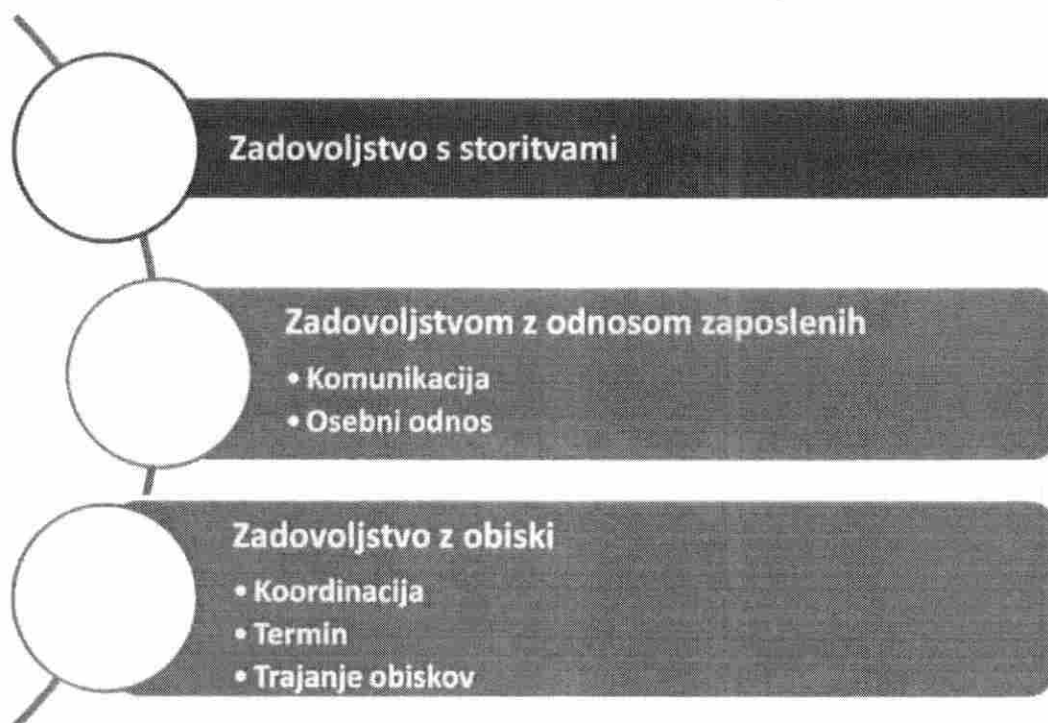
Povzetek rezultatov

•• 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



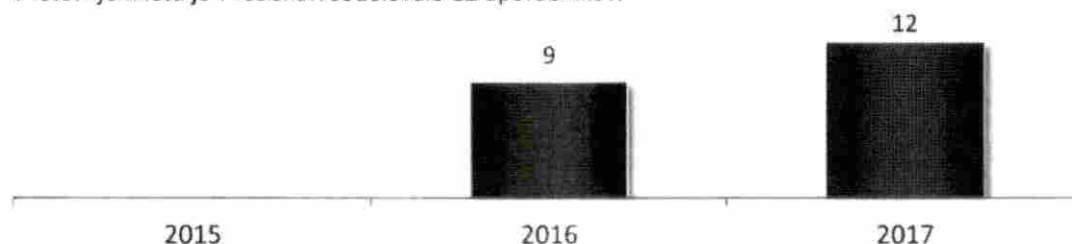
Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko uporabnikom storitve še približamo.

1. Opis vzorca

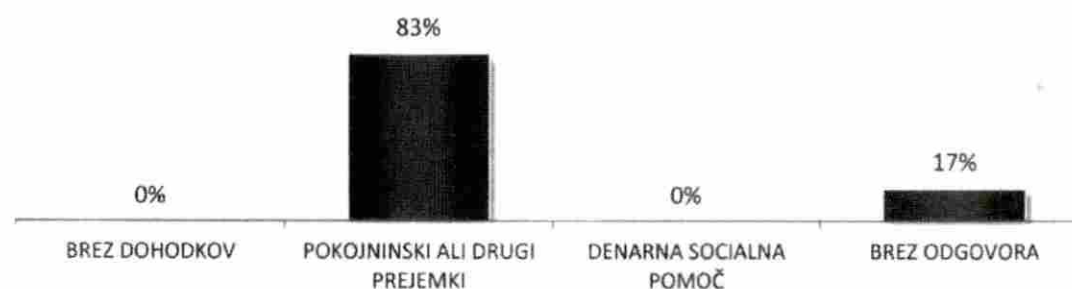
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz 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 12 uporabnikov.



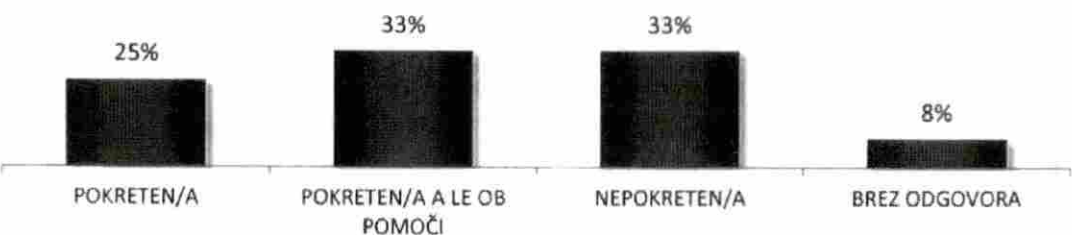
1.2 Socialni status uporabnika



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 trditev, 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 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

2015		2016		2017	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,49	*	4,61	*

* 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.

Trend stopnje zadovoljstva

☒ pozitiven

☐ negativen

☐ je enak



- Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo s storitvami" v letošnjem letu znaša 4,61. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

2.2 Zadovoljstvo z odnosom

Področje delovanja, ki zadeva zadovoljstvo uporabnikov z odnosom je sestavljeno iz petih trditev, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z razumevanjem njihovih potreb s strani zaposlenih/oskrbovalcev, z možnostjo izražanjem kritike, s spoštljivostjo ter zaupanjem.

V tabelo z rezultati 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

2015		2016		2017	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,60	*	4,75	*

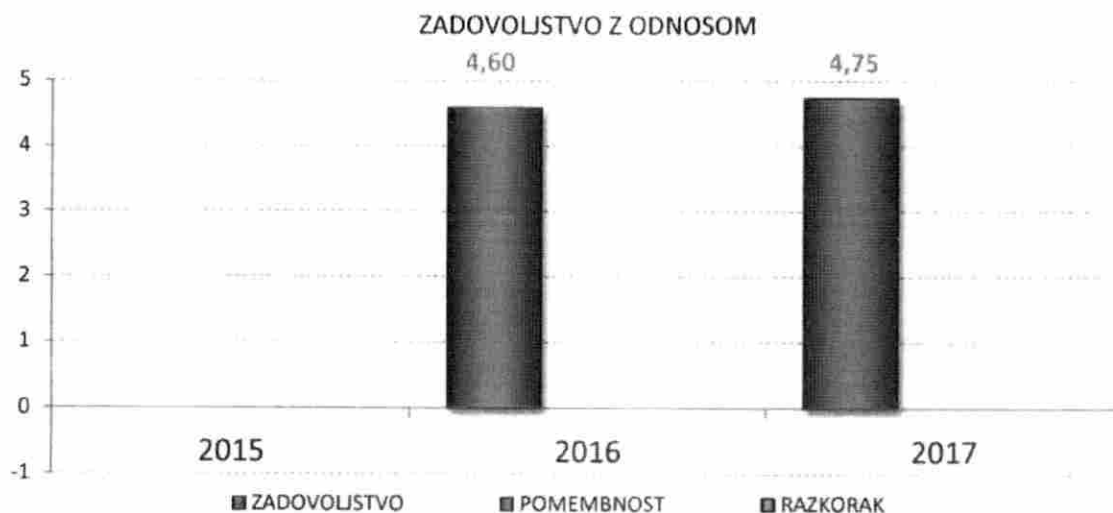
* ciljna vrednost določite sami. V pomoč naj vam bo Skupna letna primerjalna analiza, ki daje vpogled v primerjave ocen vaše organizacije z drugimi. Glede na primerjavo z ostalimi se odločite kakšen je vaš cilj izboljšav, npr. višina ciljne vrednosti naj se orientira glede na najvišje in najnižje rezultate vseh organizacij

Trend stopnje zadovoljstva

☒ pozitiven

☐ negativen

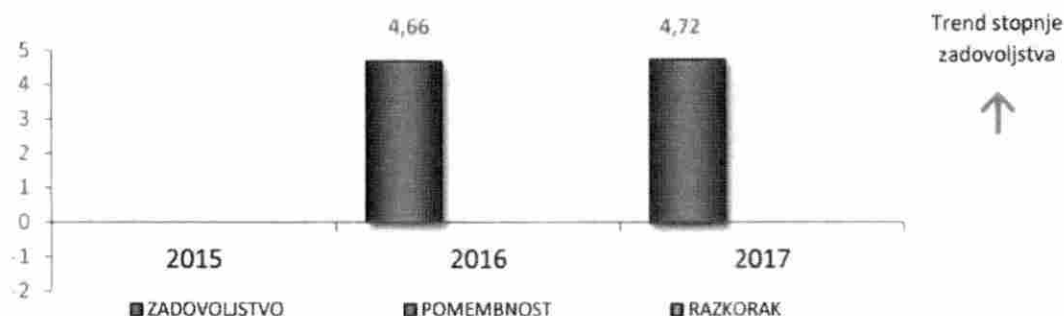
☐ je enak



- Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo z odnosom" v letošnjem letu znaša 4,75. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

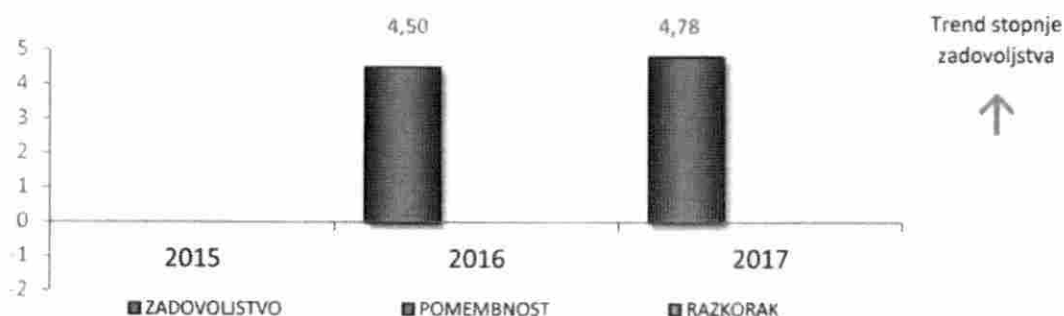
2.2.1 Komunikacija

Pri zagotavljanju razumevajočega, humanega in varnega okolja ima pomembno vlogo negovalno osebje in ostali zaposleni, s katerimi so uporabniki v stiku. Osebje, 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 Osební 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 trditev, ki preverjajo kako so uporabniki zadovoljni z dogovarjanjem o različnih zadevah, upoštevanjem želja, ustreznostjo termina, pogostost obiskov,...

V tabelo z rezultati 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

2015		2016		2017	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
	*	4,57	*	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.

Trend stopnje zadovoljstva



pozitiven



negativen



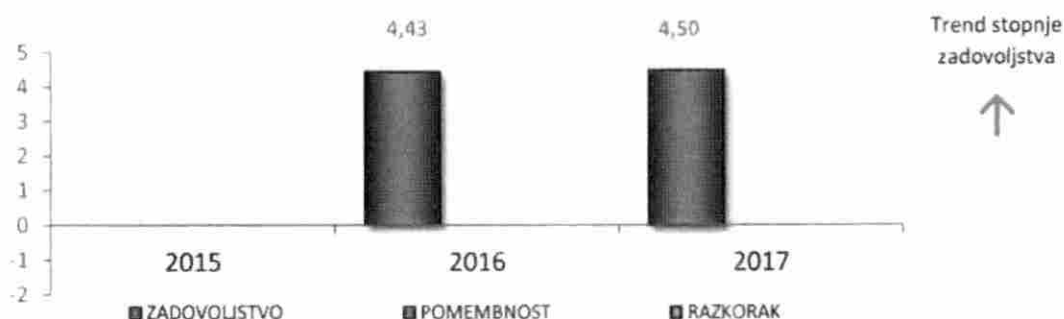
je enak



- Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo z odnosom" v letošnjem letu znaša 4,57. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

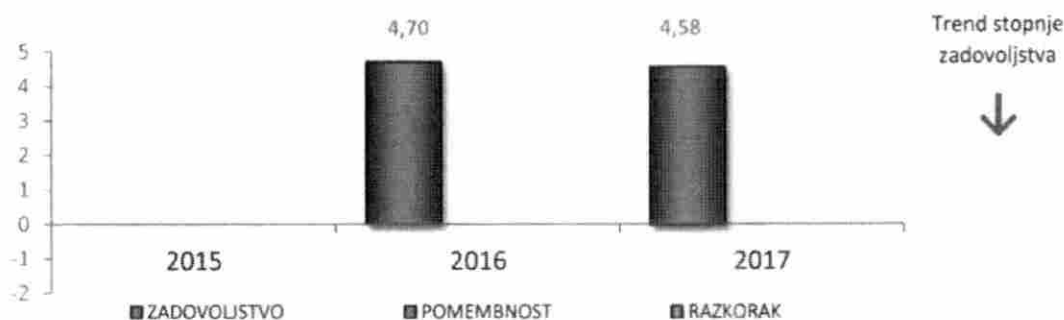
2.3.1 Koordinacija

Pri zagotavljanju razumevajočega odnosa med zaposlenimi ter uporabniki so pomemben del tudi dogovori med obema stranema. S tem odvajamo 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.



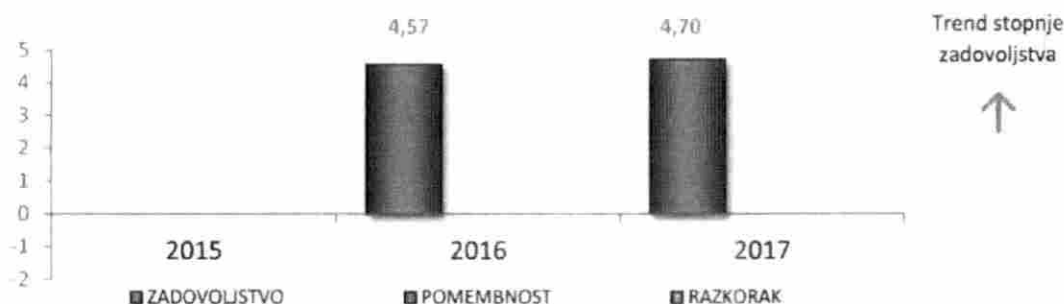
2.3.2 Termin

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 zaposleni spremljajo posameznikov počutje ter storitve prilagajajo.



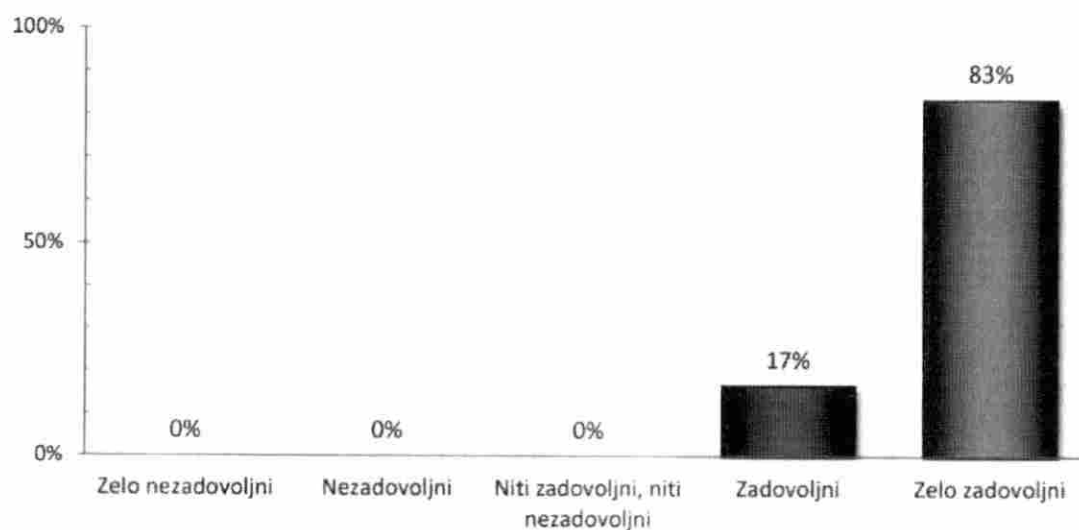
3. Sumarni rezultati

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, med različnimi časovnimi obdobji.



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.

4.2 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV

		DNEVNO	TEDENSKO	MESEČNO	DRUGO
Velikost vzorca:		6	3	1	0
Zadovoljstvo s storitvami	Zadovoljstvo	4,57	4,61		
Zadovoljstvo z odnosom	Zadovoljstvo	4,56	4,89		
Komunikacija	Zadovoljstvo	4,50	4,83		
Osební odnos	Zadovoljstvo*	4,58	5,00		
Zadovoljstvo z obiski	Zadovoljstvo	4,39	4,87		
Koordinacija	Zadovoljstvo	4,33	4,75		
Termin	Zadovoljstvo	4,33	4,83		
Trajanje obiskov	Zadovoljstvo	4,60	5,00		
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	4,50	4,80		

4.3 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST

		POKRETN/ A	POKRETN/ A OB POMOČI	NEPOKRETE N
Velikost vzorca:		3	4	4
Zadovoljstvo s storitvami	Zadovoljstvo	4,76	4,49	4,60
Zadovoljstvo z odnosom	Zadovoljstvo	5,00	4,82	4,44
Komunikacija	Zadovoljstvo	5,00	4,88	4,13
Osební odnos	Zadovoljstvo	5,00	4,75	4,75
Zadovoljstvo z obiski	Zadovoljstvo	4,67	4,60	4,53
Koordinacija	Zadovoljstvo	4,67	4,50	4,33
Termin	Zadovoljstvo	4,83	4,50	4,50
Trajanje obiskov	Zadovoljstvo	4,33	4,75	5,00
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	4,79	4,64	4,55

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
↑	Za gospodinjska opravila je dobro poskrbljeno.	4,82
↑	Hrana, ki jo prejemam, je okusna.	4,71
↑	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	4,71
↓	Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.	4,70
↑	Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.	4,67
↓	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.	4,43
↓	Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.	4,40
↑	Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.	4,40

•• Zadovoljstvo z odnosom

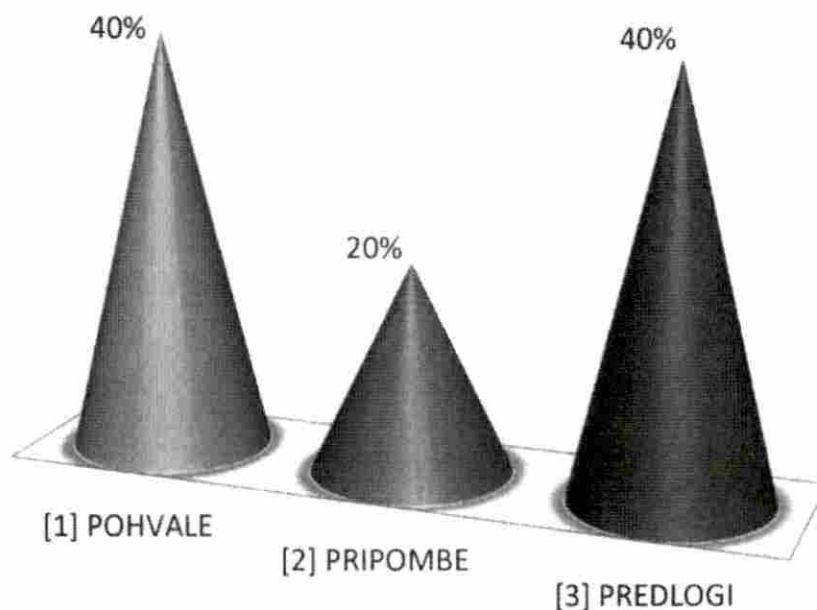
TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.	5,00
↑	Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.	4,83
↑	Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.	4,73
↓	Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.	4,67
↓	Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.	4,50

•• Zadovoljstvo z obiski

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.	4,80
↓	Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.	4,80
↑	Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.	4,70
↓	Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.	4,36
↓	Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).	4,20

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".



•• 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 Pohvalila bi kosilo.

1 Socialne oskrbovalke delajo dobro.

2 Premalo opravljeno delo.

3 Obiski bolj časovno usklajeni.

3 Več pozornosti na čistočo.

•• 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 najboljše in najslabše ocenjenih elementov

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

