



Občina Šmartno pri Litiji

Župan

Šifra: 551-007/2016

Datum: 14.2.2019

OBČINSKEMU SVETU OBČINE
ŠMARTNO PRI LITIJU

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: Predstavnica 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), 14. člen Statuta Občine Šmartno pri Litiji (Uradni list RS, št. 70/18)

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: Občinski svet Občine Šmartno pri Litiji podaja soglasje k Vsebinskemu in finančnemu poročilu storitve pomoč na domu za leto 2018, ki ga je pripravil Dom Tisje.

SKLEP 2: Občinski svet Občine 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:

- 19,41 EUR/h na delovni dan,
- 26,14 EUR/h ob nedeljah,
- 27,82 EUR/h ob praznikih.

SKLEP 4: Občina Šmartno pri Litiji subvencionira 100% cene vodenja in koordinacije kar znaša 2,60 EUR/h in 75% cene neposredne socialne oskrbe, kar znaša 12,61 EUR/h neposredne socialne oskrbe



Občina Šmartno pri Litiji

Župan

uporabnika na delovni dan, v višini 17,66 EUR/h neposredne socialne oskrbe uporabnika ob nedeljah in v višini 18,92 EUR/h neposredne socialne oskrbe uporabnika ob praznikih.

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

- 4,20 EUR/h na delovni dan,
- 5,88 EUR/h ob nedeljah,
- 6,30 EUR/h ob praznikih.

SKLEP 6: Predlagane cene stopijo v veljavo z dnem objave v Uradnem listu RS.

Pripravila:
mag. Karmen Sadar

Priloga:

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



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 cen, 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 2019 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 zaradi:

- povišanja stroškov plač, ki so nastali zaradi dviga plačnih razredov v javnem sektorju (povprečno 1 plačni razred za vsa delovna mesta),
- spremenjenih oz. povišanih nekaterih dodatkov (npr. za delo z dementnimi, deljen delovni čas,....),
- rednega napredovanja zaposlenih s 1.12.2018.

Predlog novih cen je tako sledeč:

- ekonomska cena neposredne socialne oskrbe na domu ob 5,1% povečanje znaša: 19,41 EUR/h ob delovnikih (oskrba + vodenje), 26,14 EUR/h ob nedeljah (oskrba + vodenje) in 27,82 EUR/h ob praznikih (oskrba + vodenje);
- stroški vodenja in koordinacije znašajo 2,60 EUR, kar pomeni 5,7% povečanje
- cena storitve za neposrednega uporabnika ob 5% povečanju znaša: 4,20 EUR/h ob delavnikih, 5,88 EUR/h ob nedeljah, 6,30 EUR/h ob praznikih.

Pripravila:
Karmen Šadar



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, Januar 2019

SLUŽBA POMOČI NA DOMU ZA OBČINO ŠMARTNO PRI LITIJU

2018

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 dogovorjeno 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, prav tako tudi stroške vodenja postopka. Cena neposredne storitve pomoči na domu je bila od 01.05.2018 18,47 EUR. Cena storitve neposredne pomoči na domu na uporabnika v občini Šmartno pri Litiji je znašala 4,00 EUR, subvencija občine Šmartno pri Litiji je znašala 75 % oziroma 12,01 EUR, brez vodenja. Cena storitve neposredne pomoči na domu na uporabnika v občini Litija je znašala od 01.05.2018 4,80 EUR, subvencija občine Litija je znašala 70% oziroma 11,21 EUR brez vodenja. Podatki so za delavnik. Subvencija občina za vodenje na mesec je 100%, kar je od maja zneslo 2,46 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 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 letu 2018 je bilo opravljenih 8.174,5 efektivnih ur v vseh občinah, kar pomeni 752,50 ur manj od načrtovanih, vendar 395,50 več v primerjavi z letom 2017. V letu 2018 znaša indeks realizacije v primerjavi s planom za vse občine 91,57 in v primerjavi z letom 2017 105,08. Kakor vidimo v Tabeli 1 je bilo v občini Šmartno pri Litiji realiziranih 2.405 ur oziroma 97,39% načrtovanih efektivnih ur. V letu 2018 je bilo načrtovano 2,61% več efektivnih ur kakor je bilo realizirano.

Tabela 1: Število efektivnih ur v občini Šmartno pri Litiji

POMOČ NA DOMU	PLAN 2018	REALIZACIJA 2018	INDEKS UR
Občina Litija	Število efektivnih ur	Število efektivnih ur	Realizacija/plan
PND delavnik	2.371,50	2.301,00	97,03
PND nedelja	77,00	80,00	103,90
PND praznik	21,00	24,00	114,29
Vodenje in koord.	2.469,50	2.405,00	97,39
SKUPAJ	2.469,50	2.405,00	97,39

Vir 1: SAOP

V službi pomoči na domu smo v letu 2018 planirani skupaj 7,49 zaposlenih, od teh 7,24 zaposlenih v neposredni oskrbi. V občini Šmartno pri Litiji je bilo planiranih skupno 2,11 zaposlenih, od tega 2,00 v neposredni oskrbi. Glede na dejansko realizacijo storitev v letu 2018, smo realizirali učinkovite ure le za 1,95 oskrbovalk, torej za 0,05 manj kot je bilo planiranih in dejansko zaposlenih neposrednih izvajalk.

Največ so uporabniki potrebovali gospodinjsko pomoč, sledi pomoč pri temeljnih dnevni opravilih in nato socialni stiki (Tabela 2). Pri analizi podatkov ugotavljamo, da se je v občini Šmartno pri Litiji povečalo število uporabnikov – lani 16, letos 19, število učinkoviten (opravljenih) ur se je zvišalo, kar pomeni, da imajo uporabniki časovno večji obseg pomoči (Tabela 3). Večji obseg pomeni za uporabnike večje plačilo stroškov storitve. Hkrati pa večjo obremenitev za izvajalke predstavljajo razdalje, saj so uporabniki razkropljeni po vsem območju občine (razdalje, poraba časa na poti).

Tabela 2: Pomoč na domu realizacija po skupih -

Pomoč na domu - realizacija do 31.12.2018			
Vrsta storitve	Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih	Gospodinjska pomoč	Socialni stiki
Občina Šmartno pri Litiji	14	18	12
SKUPAJ	14	18	12

Vir 2: SAOP

Tabela 3: Pomoč na domu upravičenci

Pomoč na domu upravičenci	Občina Šmartno pri Litiji 2017	Občina Šmartno pri Litiji 2018
Osebe starejše od 65 let	13	17
Invalidi (mlajši od 65 let)	0	0
Kronično bolne osebe	3	2
Drugo	0	0
SKUPAJ	16	19

Vir 3: SAOP

II. PREVOŽENI KILOMETRI V SLUŽBI POMOČI NA DOMU

Socialne oskrbovalke so pri izvajanju pomoči na domu (brez razvoza kosil) opravile skupno 95.253,20 km, od tega s službenimi vozili 85.940 km, s svojimi avtomobili pa 9.313,20 km. V letu 2018 je bilo prevoženih 18.087,40 km oz. 23,44% več v primerjavi z letom 2017.

V letu 2018 so se, zaradi povišanja cene prevoza kosil (tržna dejavnost), naročniki kosil, ki so oddaljeni več kot 10 km od našega doma, odločili za storitve pomoči na domu v okviru katerih se jim dostava kosila ne zaračuna posebej. Zato je število opravljenih kilometrov, ki se beležijo samo za razvoz kosil – tržno dejavnosti nižji kot v letu 2017 in obratno opravljeni kilometri za izvajanje pomoči na domu pa višji.

Tabela 4: Prevoženi kilometri za izvajanje pomoči na domu službeni avtomobili

Vrsta avtomobila	2017	2018	Indeks
	km	km	2018/2017
Službeni	68.861,00	85.940,00	124,80
Privatni	8.304,80	9.313,20	112,14
SKUPAJ	77.165,80	95.253,20	123,44
Razvoz kosil	30.653,00	17.977,00	58,65
SKUPAJ	107.818,80	113.230,20	105,02

Vir 4: Evidenca prevoženih km

Območje razvoza kosil občina Šmartno pri Litiji: Šmartno pri Litiji (6), Zavrstnik (1), Vintarjevec (1), Mala Kostrevnica (2), Preska nad Kostrevnico (1), Spodnja Jablanica (1), Dolnji vrh (1), Bukovica (1), Cerovica (1).

Območje razvoza kosil občina Litija: Litija-mesto (30), Zagorica (1), Spodnji Hotič (1), Kresniški vrh (1), Kresnice (1), Veliki vrh (1), Jevnica (1), Spodnji log (1), Vače (1), Slivna (1), Ponoviče (2), Zgornji log (1), Tenetiše (1), Breg pri Litiji (1).

V letu 2018 je bilo skupno izdanih 9.624 obrokov, od tega največ navadnih kosil, to je 7.955 (tabela 8).

Tabela 5: Število in vrsta izdanih obrokov v letu 2018

LETO \ VRSTA OBROKA	NAVADNO KOSILA	DIETNA KOSILA	MALICE
2018	7.955	1.140	529
SKUPAJ		9.624	

Vir 5: SAOP

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

- a) V letu 2018 je bilo podanih 18 novih prošenj iz občine Šmartno pri Litiji, v storitev smo sprejeli 9 uporabnikov.

Razlogi zakaj se niso vključili: izboljšanje zdr. stanja (4), smrt (1), sprejem v DSO (2), zasedenost terminov (3)

- b) Število vključenih uporabnikov iz občine Šmartno pri Litiji: 19 uporabnikov

Tabela 6: Število vključenih uporabnikov v storitev pomoči na domu po občinah in razlogu izstopa

Občina	Šmartno pri Litiji
Število vključenih uporabnikov (stalno)	18
Število vključenih uporabnikov (določen čas)	1
Vzroki za izstop	
Smrt uporabnika na domu	1
Smrt uporabnika v bolnišnici	1
Izstop zaradi laične pomoči	0

Sprejem v Enoto Litija	1
Sprejem v Matični Dom Tisje	0
Sprejem v Matični Dom Tisje (določen čas)	1
Izstop zaradi ekonomskih razmer	0
Izboljšanje zdravstvenega stanja	1

Vir 6: SAOP

Območje izvajanja občina Šmartno pri Litiji: Šmartno pri Litiji, Zavrstnik, Jeze, Podroje, Mala Kostrevnica, Vinji vrh, Javorje, Lupinica, Primskovo, Štanga, Spodnja Jablanica, Bukovica.

IV. KOORDINACIJA IN OBISKI UPORABNIKOV

Obiski vodje/koordinatorice na domovih uporabnikov: 20 obiskov na domu uporabnikov.

Koordinacija za uporabnike pomoči na domu

Pisne prijave ogroženosti uporabnikov/nasilja nad uporabnikom na CSD Litija: 1 pisna prijava ogroženosti uporabnika, 1 pisno obvestilo o nujnosti namestitve v institucionalno varstvo

Skupni koordinacijski sestanki s patronažno službo ter CSD Litija, ki se jih udeležijo: 9 koordinacijskih sestankov, na katerih smo obravnavali uporabnike januar (10), marec (11), april (18), maj (12), junij (14), avgust (15), september (13), oktober (11) in v novembru (16).

V preteklem letu smo sprejeli Pravilnik o uvrstitvi prošenj za vključitev uporabnikov v storitve pomoči na domu in se soočili z vrsto čakajočih na vključitev!

Klici v patronažno službo: evidentiranih 19 klicev v patronažno službo.

Incidenti:

- Oskrbovalka je našla v stanovanju mrtvo uporabnico,
- Spolno nadlegovanje oskrbovalk s strani uporabnika (ukrep omejitev izvajanja pomoči na domu, samo prinašanje pripravljene obroka hrane).

KOORDINACIJA ZAPOSLENI

V službi pomoči na domu smo imeli zaposlenih sedem oskrbovalk za nedoločen čas. Konec leta smo zaposlili dodatno oskrbovalko za določen čas. V preteklem letu smo se soočili z izredno situacijo, ko smo zaradi bolniških odsotnosti oskrbovalk morali začasno omejiti uporabnikom izvajanje pomoči na domu, tako smo za določen čas prekinili izvajanje pomoči na domu ob sobotah in nedeljah, nudili smo samo dostavo hrane.

Izobraževanje za zaposlene na pomoči na domu:

- Interna izobraževanja: Temeljni postopki oživljanja
- Eksterna izobraževanja: Delo na področju pomoči na domu, Strokovna ekskurzija, Supervizija.

Sestanki z oskrbovalkami za službo pomoči na domu: 92 sestankov

Pohvale, pritožbe in reklamacije:

- pohvale: 4
- pritožbe in reševanje le teh: 1 neutemeljena pritožba zaradi izdaje računa.

Bolniški stalež in letni dopust zaposlenih na pomoči na domu

Delavke so imele skupaj 264 dni letnega dopusta ali povprečno 35 dni dopusta. Delavke so izkoristile 258 dni dopusta, ostalo je še 6 dni. Odsotnost zaradi bolezni je znašala skupaj 262 dni.

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.

V službi pomoči na domu se trudimo za dobro počutje naših uporabnikov in njihovih svojcev s kvalitetno opravljenimi storitvami.

7. SOCIALNI SERVIS

Opis storitve

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 v letu 2018 niso koristile storitev.

8. E-QALIN STANDARD KAKOVOSTI

V Domu Tisje imamo veljavni certifikat kakovosti Eqalin za področje institucionalnega varstva, sedaj bomo certificirali tudi pomoč na domu, tako smo v preteklem letu izvedli 1. fazo dela v skupini za kakovost, ki je pregledala in ocenila določene kriterije, ki zadevajo storitve socialne oskrbe pomoči na domu.

Poročilo sta pripravili:

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

Direktorica Doma Tisje:
Irena Špela cvetežar,
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 2018 (za občine Litija, Šmartno pri Litiji in Zagorje ob Savi)

1. Prihodki iz poslovanja

V letu 2018 smo skupaj realizirali 8.174,50 efektivnih ur (2017 – 7.779 efektivnih ur) pomoči na domu in s tem ustvarili 151.950,79 EUR prihodkov (2017 - 137.827,65 EUR). Realiziranih efektivnih ur v letu 2018 je za 8,4% manj kot smo planirali in za 5% več kot v letu 2017.

Občina Litija

Za občino Litija smo opravili 5.531 efektivnih ur, kar je kar za 12,3% manj kot smo planirali in 12,3% manj kot v letu 2017. Povprečno mesečno je bilo opravljenih 460,92 ur (2017 – povprečno mesečno 525,3 ur). Ustvarjeni prihodki so v višini 103.024,54 EUR. Indeks doseganja prihodkov za leto 2018 glede na plan je bil 88,28, kar pomeni 11,7% nižje prihodke.

Povpraševanje uporabnikov po storitvah pomoči na domu v občini Litija je bilo sicer večje kot v letu 2017 vendar zaradi daljših bolniških odsotnosti socialnih oskrbovalk in pomanjkanja kadra nismo uspeli ugoditi vsem prosilcem. Do aprila 2018 je občina Litija subvencionirala 61,8% neposredne socialne oskrbe, od maja 2018 dalje pa 70% neposredne socialne oskrbe, kar je vsekakor pripomoglo k večjemu povpraševanju po storitvah pomoči na domu.

Uporabniki pomoči na domu so do aprila plačali 38,2% cene neposredne socialne oskrbe, od maja dalje pa 30%, skupaj prihodki uporabnikov zanašajo 29.541,43 EUR.

Prihodki po plačnikih:

2018

Občina Litija	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	89.622,23	60.080,80	67,04	29.541,43	32,96
vođenje in koordinacija	13.402,31	13.402,31	100,00		
Skupaj prihodki	103.024,54	73.483,11	71,33	29.541,43	28,67

Občina Šmartno pri Litiji

Za občino Šmartno pri Litiji smo opravili 2.405 učinkovnih ur, kar je kar za 2,6% manj kot smo načrtovali in 82% več kot v letu 2017. Povprečno mesečno je bilo opravljenih 200,42 ur (2017 – povprečno mesečno 110,13 ur). Ustvarjeni prihodki so v višini 44.598,52 EUR. Indeks doseganja prihodkov za leto 2018 glede na plan je bil 104,78, kar pomeni 4,78% višje prihodke.

Uporabniki pomoči na domu so plačali 25% cene neposredne socialne oskrbe, skupaj 9.685,11 EUR.

Prihodki po plačnikih:

2018

Občina Šmartno pri Litiji	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	38.762,02	29.076,91	75,01	9.685,11	24,99
vodenje in koordinacija	5.836,50	5.836,50	100,00		
Skupaj prihodki	44.598,52	34.913,41	78,28	9.685,11	21,72

Občina Zagorje ob Savi

V letu 2018 smo za občino Zagorje ob Savi opravili 238,5 učinkovnih ur (v letu 2017-154 učinkovnih ur) in s tem ustvarili 4.327,74 EUR prihodkov.

Prihodki po plačnikih:

2018

Občina Zagorje ob Savi	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	3.749,90	2.519,63	67,18	1.230,27	32,81
vodenje in koordinacija	577,84	577,84	100,00		
Skupaj prihodki	4.327,74	3.097,47	71,57	1.230,27	28,43

Skupaj vse občine

Skupaj smo v vseh treh občinah realizirali 151.950,79 EUR prihodkov in sicer je bila subvencije občine v višini 111.493,98 EUR, uporabniki pa so plačali 40.456,81 EUR, kar je povprečno 30,62 % delež uporabnikov (v letu 2017 37,06% delež uporabnikov).

2018

Skupaj vse občine	Skupaj EUR	Občina EUR	delež	Uporabniki EUR	delež
neposredna socialna oskrba	132.134,14	91.677,33	69,38	40.456,81	30,62
vodenje in koordinacija	19.816,65	19.816,65	100,00		
Skupaj prihodki	151.950,79	111.493,98	73,38	40.456,81	26,62

Pregled plana in realizacije za leto 2018 glede na kadrovske normativ in povprečne efektivne ure na mesec.

	Pomoč na domu - normativ zaposleni / uporabniki / efektivne ure	plan z reb. 2018	realizacija 2018	indeks real./plan
1	Število zaposlenih skupaj:	7,49	6,98	93,18
2	- za aktivnosti iz prve alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,18	0,17	91,57
3	- za aktivnosti iz druge alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,20	0,18	91,57
4	- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	7,24	6,63	91,57
5	Št. efektivnih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	100,00
6	Skupno število efektivnih ur na mesec (4*5)	743,92	681,21	91,57

1	Število zaposlenih občina Litija:	5,38	4,72	87,74
2	- za aktivnosti iz prve alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,13	0,11	87,74
3	- za aktivnosti iz druge alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,14	0,12	87,74
4	- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	5,11	4,49	87,74
5	Št. efektivnih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	100,00
6	Skupno število efektivnih ur na mesec (4*5)	525,29	460,92	87,74

1	Število zaposlenih občina Šmartno pri Litiji:	2,11	2,05	97,39
2	- za aktivnosti iz prve alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,05	0,05	97,39
3	- za aktivnosti iz druge alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,06	0,05	97,39
4	- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	2,00	1,95	97,39
5	Št. efektivnih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	100,00
6	Skupno število efektivnih ur na mesec (4*5)	205,79	200,42	97,39

1	Število zaposlenih občina Zagorje:	0,13	0,20	154,87
2	- za aktivnosti iz prve alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,003	0,00	154,87
3	- za aktivnosti iz druge alineje prvega odstavka 12. člena Pravi	0,003	0,01	154,87
4	- za neposredno socialno oskrbo uporabnikov	0,125	0,19	154,87
5	Št. efektivnih ur na enega oskrbovalca na mesec:	102,74	102,74	100,00
6	Skupno število efektivnih ur na mesec (4*5)	12,83	19,88	154,87

2. Drugi prihodki

V letu 2018 smo iz naslova prodaje osebnega avtomobila Opel Astra letnik 2005, s katerim smo izvajali pomoč na domu, prejeli 400 EUR prihodkov.

Skupaj prihodki na stroškovnem nosilcu pomoč na domu znašajo 152.350,79 EUR (2017-139.199,60 EUR).

Pregled opravljenih učinkovitih ur in prihodkov iz pomoči na domu po občinah v primerjavi s planom za leto 2018 in realizacijo v letu 2017:

Skupaj	Realizacija 2017			Plan z reb. 2018			Realizacija 2018			Indeks ur	Indeks vred.
	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	7.257,00	14,94	108.524,96	8.405,00	15,68	131.763,59	7.749,00	15,81	122.558,78	92,20	93,01
PND nedelja	404,50	20,92	8.473,70	404,50	21,94	8.874,19	110,50	22,10	6.859,39	76,76	77,30
PND praznik	117,50	22,48	2.644,13	117,50	23,51	2.762,35	115,00	23,62	2.715,97	97,87	98,32
vođenje in koordin.	7.779,00	2,34	18.184,67	8.927,00	2,39	18.645,13	8.174,50	2,42	19.816,65	91,57	106,28
SKUPAJ	7.779,00		137.827,45	8.927,00		162.044,91	8.174,50		151.950,79	91,57	93,77
			137.827,45	8.927,00		162.044,91			151.950,79		
DOM TISJE											
POMOČ NA DOMU	Realizacija 2017			Plan z reb. 2018			Realizacija 2018			Indeks ur	Indeks vred.
	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											
PND delavnik	5.879,50	14,94	87.876,74	5.879,50	15,68	92.168,96	5.709,50	15,81	82.377,83	88,60	89,38
PND nedelja	327,50	20,92	6.852,73	327,50	21,94	7.184,91	230,50	22,10	5.094,66	70,38	70,91
PND praznik	96,50	22,48	2.168,89	96,50	23,51	2.268,65	91,00	23,62	2.149,74	94,30	94,76
vođenje in koordin.	6.303,50	2,34	14.733,03	6.303,50	2,39	15.074,61	5.531,00	2,42	13.402,31	87,74	88,91
SKUPAJ	6.303,50		111.631,38	6.303,50		116.697,13	5.531,00		103.024,54	87,74	88,28
Občina Smartno											
PND delavnik	1.223,50	15,02	18.372,10	2.371,50	15,68	37.179,91	2.301,00	15,83	36.431,06	97,03	97,99
PND nedelja	77,00	21,05	1.620,98	77,00	21,94	1.689,28	80,00	22,06	1.764,73	103,90	104,47
PND praznik	21,00	22,63	475,24	21,00	23,51	493,70	24,00	23,59	566,23	114,29	114,69
vođenje in koordin.	1.321,50	2,34	3.092,83	2.469,50	2,42	3.202,46	2.405,00	2,43	5.836,50	97,39	182,25
SKUPAJ	1.321,50		23.561,13	2.469,50		42.565,00	2.405,00		44.598,52	97,39	104,78
Občina Zagorje											
PND delavnik	154,00	14,94	2.276,12	154,00	15,68	2.414,72	238,50	15,72	3.749,90	154,87	155,29
PND nedelja		21,05									
PND praznik		22,63									
vođenje in koordin.	154,00	2,34	358,82	154,00	2,39	368,06	238,50	2,42	577,84	154,87	187,00
SKUPAJ	154,00		2.634,94	154,00		2.782,78	238,50		4.327,74	154,87	155,52

3. Odhodki iz poslovanja

Skupaj so odhodki dejavnosti pomoči na domu v letu 2018 znašali 156.603,66 EUR (2017 - 143.929,43 EUR). V primerjavi z letom 2017 so bili višji za 8,8%.

Stroški materiala v višini 6.836,72 EUR (2017 - 5.946,75 EUR) predstavljajo stroške:

- porabljenega pogonskega goriva – bencina v višini 6.726,72 EUR (2017 - 5.640,98 EUR);
- stroški pisarniškega materiala 110 EUR (2017 – 110 EUR).

Stroški materiala so glede na leto 2017 višji za 19% na račun višje realiziranih stroškov za pogonsko gorivo (več opravljenih kilometrov).

Stroški storitev v višini 9.035,55 EUR (2017 - 11.091,05 EUR) zajemajo:

- stroške povračil v zvezi z delom (stroške povračil prevoza z lastnimi avtomobili in izobraževanje) v višini 3.301,80 EUR (2017 - 2.545,79 EUR);
- stroški mobilnih telefonov in drugih storitev - supervizija, varstvo pri delu, zdravniški pregledi, sejnine, oglaševanje, računalniške storitve - v višini 1.192,52 EUR (2017 - 3.797,23 EUR);
- stroški tekočega vzdrževanja in popravila vozil in računalnikov 2.351,43 EUR (2017 - 4.258,58 EUR)
- zavarovalne premije za vozila, odgovornost delavcev in kolektivno nezgodno zavarovanje delavcev v višini 2.189,80 EUR (2017 - 489,45 EUR).

Glede na leto 2017 so se stroški storitev v letu 2018 znižali za 18,5%.

Stroški dela neposredne oskrbe ter vodenja in koordinacije so v letu 2018 znašali 133.173,19 EUR (2017 - 122.302,98 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 smo že med letom ugotavljali negativni poslovni izid, zato smo strošek plače eno socialne oskrbovalke delno pokrivali iz tržne dejavnosti in oskrbe. Večje stroške dela smo imeli zaradi daljših bolniških odsotnosti za katere je bilo potrebno nadomeščanje povprečno 1 delavke, več uporabnikov pa smo morali celo odkloniti oz. jih uvrstiti v čakalno vrsto.

Prevrednotovalni poslovni odhodki so nastali v višini 25,83 EUR, zaradi odpisa dolga po sklepu o zapuščini.

Strošek amortizacije avtomobilov je bil obračunan v višini 7.532,37 EUR (2017-4.503,87 EUR). Od štirih avtomobilov, ki jih uporabljajo socialne oskrbovalke je eden že odpisan. V letu 2017 in 2018 smo kupili dve novi Fiat Pandi. Strošek amortizacije se ne pokriva v celoti s ceno učinkovite ure, v ceni je vkalkulirana letna amortizacija le v višini 2.898 EUR.

Obračun amortizacije avtomobilov za leto 2018:

O B R A Č U N AMORTIZACIJE

v obdobju od 01.01.2018 do 31.12.2018

Šifra	Naziv	Am sk.		Pridobitev	Odstotek AM		
		Nabavna vrednost	Popravek vrednosti		Nabava v 2018	Sprem. pop. 2018	Amortizacija
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 LZH1			0413	06.05.2014	20,00	
		12.859,35	9.218,60		0,00	0,00	2.571,87
0003947	AVTO FIAT PANDA 1.3 16V			0413	13.04.2017	20,00	
		14.490,00	1.932,00		0,00	0,00	2.898,00
0004206	AVTO FIAT PANDA 4X4 1.3 MULTIJET 16V 95 WILD			0413	19.03.2018	20,00	
		0,00	0,00		13.750,00	0,00	2.062,50
SKUPAJ		39.099,35	22.900,60		13.750,00	0,00	7.532,37

4. Poslovni izid

Presežek odhodkov nad prihodki pomoči na domu za vse tri občine skupaj za leto 2018 znaša 4.252,88 EUR (2017 – Presežek odhodkov nad prihodki 4.729,83 EUR). Negativni poslovni izid je nastal zaradi povečanega stroška amortizacije avtomobilov, ki ni pokrita v ceni učinkovite ure.

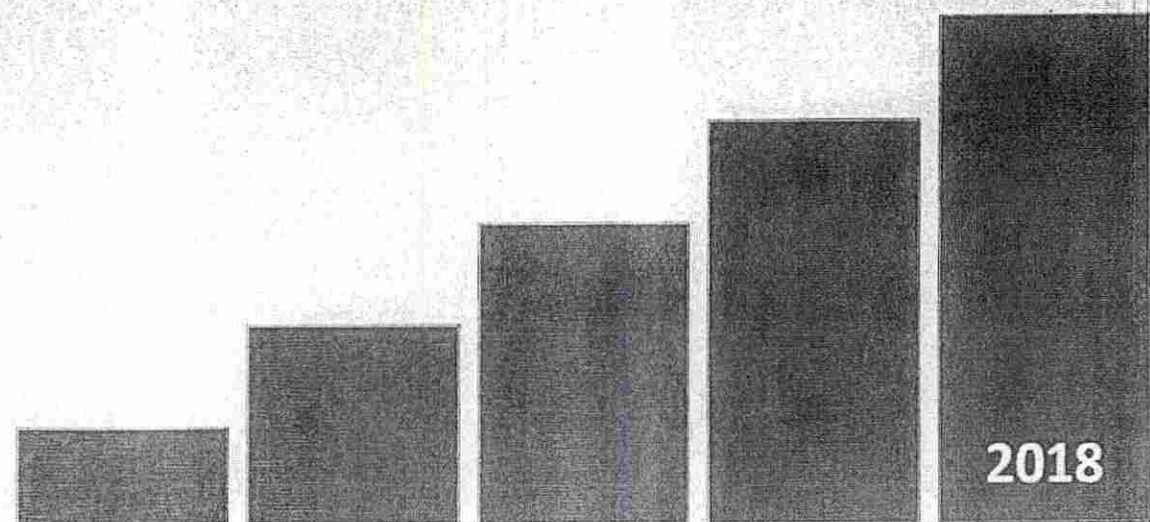
Pregled višine stroškov in prihodkov 2018, njihovega deleža v skupnih stroških in v primerjavi z letom 2017 in 2016:

POMOČ NA DOMU	real.1-12/2018		real.1-12/2017		2016	
	str. v EUR	struktura v %	str. v EUR	struktura v %	str. v EUR	struktura v %
STROŠKI						
mat. stroški	6.836,72	4,37	5.946,75	4,13	5.454,65	3,68
stroški storitev	9.035,55	5,77	11.091,05	7,71	13.865,14	9,36
amortizacija	7.532,37	4,81	4.503,87	3,13	2.349,92	1,59
stroški dela	133.173,19	85,04	122.302,98	84,97	126.463,35	85,37
drugi stroški	25,83	0,02	84,78	0,06		
Skupaj	156.603,66	100,00	143.929,43	100,00	148.133,06	100,00
PRIHODKI						
Prihodki od izvajanja PND občina Litija	103.024,54	67,80	111.631,38	80,99	111.631,37	75,95
Prihodki od izvajanja PND občina Šmartno	44.598,72	29,35	23.561,33	17,09	23.561,13	16,03
Prihodki od izvajanja PND občina Zagorje	4.327,74	2,85	2.634,94	1,91		
Skupaj prih. od izvajanja PND	151.950,79	100,00	137.827,65	100,00	146.977,92	100,00
zamudne obresti	-		-		164,00	
odškodnine zavarovalnica	-		1.371,95		1.142,39	
Skupaj	151.950,79	100,00	139.199,60	100,00	148.284,31	100,00
POSLOVNI IZID	- 4.652,88		- 4.729,83		151,25	

Januar, 2019

Pripravila: Mojca Ocepek

Direktorica: Irena Špela Cvetežar



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 2018

17. januar 2019

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 preperečuje, 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	10
2.2.1 Komunikacija	11
2.2.2 Osebni odnos	11
2.3 Zadovoljstvo z obiski	14
2.3.1 Koordinacija	15
2.3.2 Termin	15
2.3.3 Trajanje obiskov	15
3. Sumarni rezultati	18
3.1 Distribucija ocen zadovoljstva	18
4. Demografske razlike	19
4.1 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV	20
4.2 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST	20
5. Vpogled v elemente glavnih področij	21
6. Analiza odprtih odgovorov	22

PRILOGE

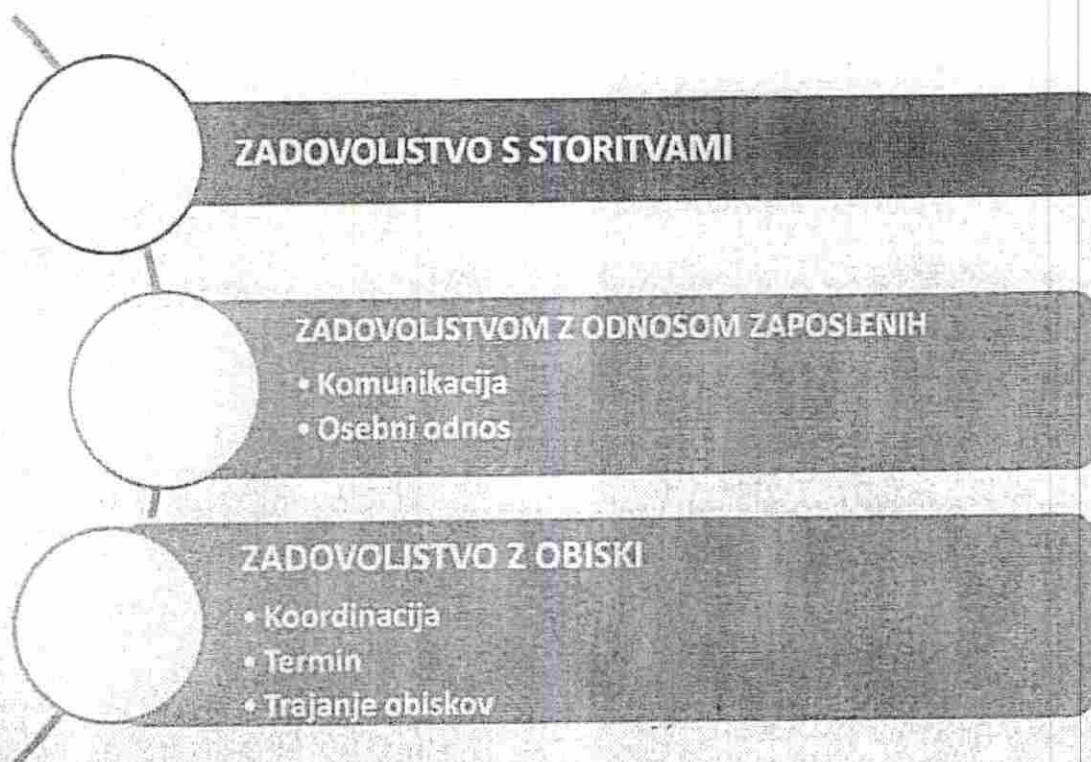
Povzetek rezultatov

•• 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



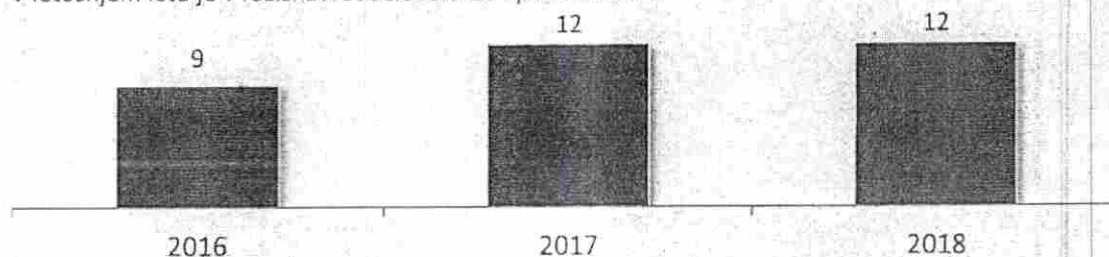
Rezultati, predstavljeni v nadaljevanju, nam povedo s katerimi področji so uporabniki zadovoljni in kako lahko uporabnikom storitve še približamo.

1. Opis vzorca

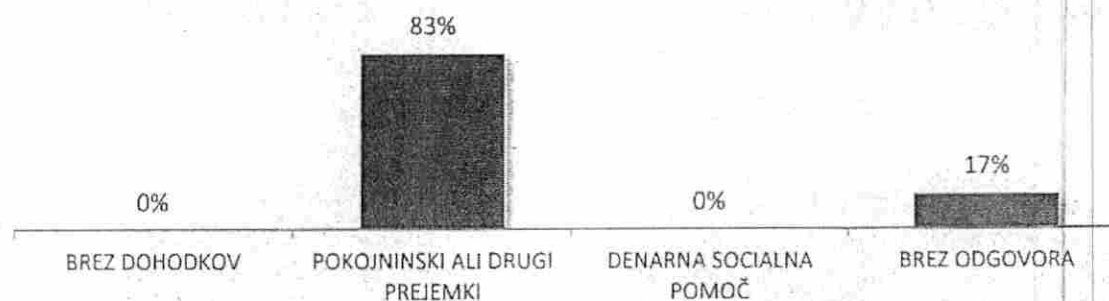
Analiza vzorca predstavlja skupino uporabnikov, vključeno v raziskavo oz. uporabnike, ki so odgovarjali na anketni vprašalnik. Taka analiza je pomembno orodje za ugotavljanje reprezentativnosti rezultatov, saj nam pove, kako dobro zajeti vzorec predstavlja populacijo in kako zanesljivi so podatki iz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



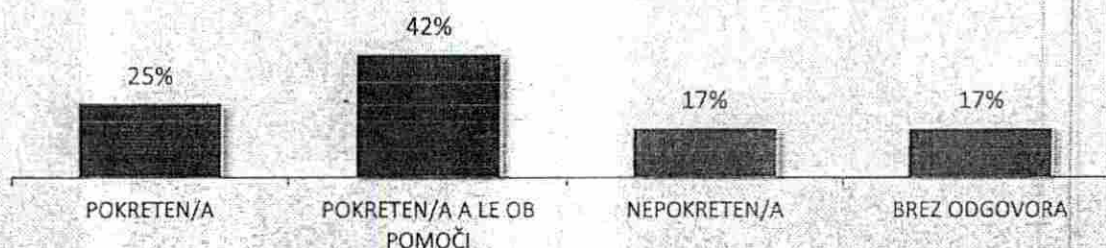
1.2 Socialni status uporabnika



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 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

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,49	*	4,61	*	4,69	*

* 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 s storitvami" v letošnjem letu znaša 4,69. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

●● Pregled kazalnika:

Kazalnik zadovoljstvo s storitvami je sestavljen iz osmih elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu uporabnikov, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež uporabnikov, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	niti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena 2017
		█	█	█	█	█			
Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevni opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kovanje), je ustrezna.	8	0%	25%	0%	75%	0%	4,75	↑	4,75
Za gospodinjstva opravila je dobro poskrbljeno.	7	0%	29%	0%	71%	0%	4,71	↓	4,60
Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.	7	0%	14%	0%	86%	0%	4,86	↑	4,67
Hrana, ki jo prejemam, je okusna.	1	0%	0%	0%	0%	0%	5,00	↑	4,39
Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	2	0%	0%	0%	0%	0%	5,00	↑	4,57
Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.	3	0%	33%	33%	33%	0%	4,00	↓	4,68
Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.	2	0%	0%	0%	0%	0%	5,00	↑	4,62
Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.	6	0%	17%	0%	67%	17%	4,17	↓	4,63

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.' znaša 4,75. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,75. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da se zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nahaja na lanskem povprečju.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Za gospodinjska opravila je dobro poskrbljeno.' znaša 4,71. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,6. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.' znaša 4,86. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,67. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Hrana, ki jo prejemam, je okusna.' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,39. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,57. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.' znaša 4. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,68. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,62. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.' znaša 4,17. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,63. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

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 s strani zaposlenih/oskrbovalcev, z možnostjo izražanjem kritike, s spoštljivostjo ter zaupanjem.

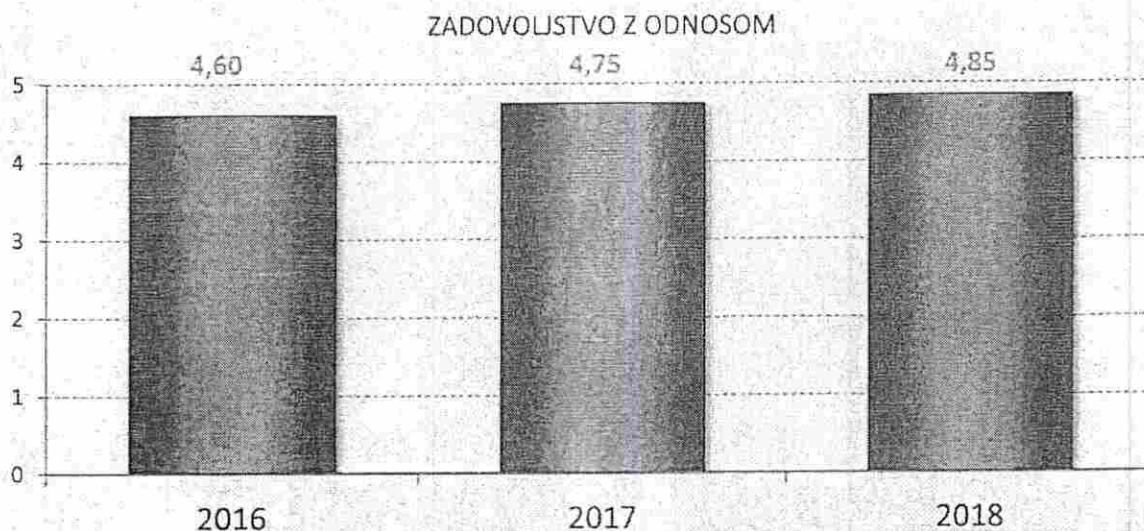
V tabelo z rezultati, lahko sami vpišete in določite ciljne vrednosti, s pomočjo dejanskih rezultatov pa preverjate ali so bile le-te dosežene. Tabela ter grafični prikaz ponujata oceno zadovoljstva za obdobje treh let izvajanja raziskave zadovoljstva.

VIDIK:	UPORABNIKI
KAZALNIK:	ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,60	*	4,75	*	4,85	*

* 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.

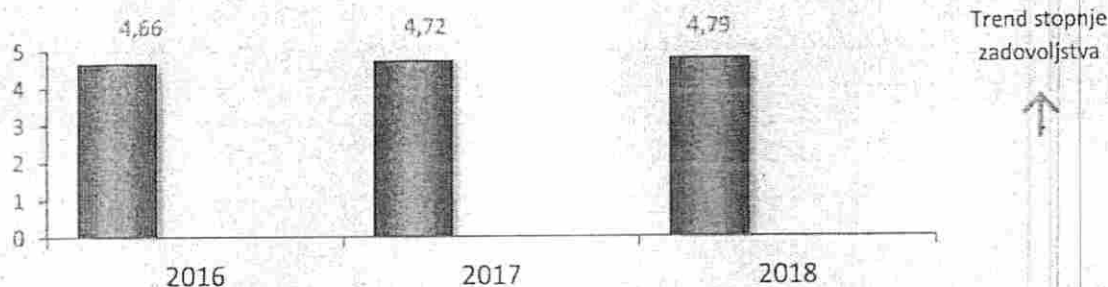
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak



- Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo z odnosom" v letošnjem letu znaša 4,85. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

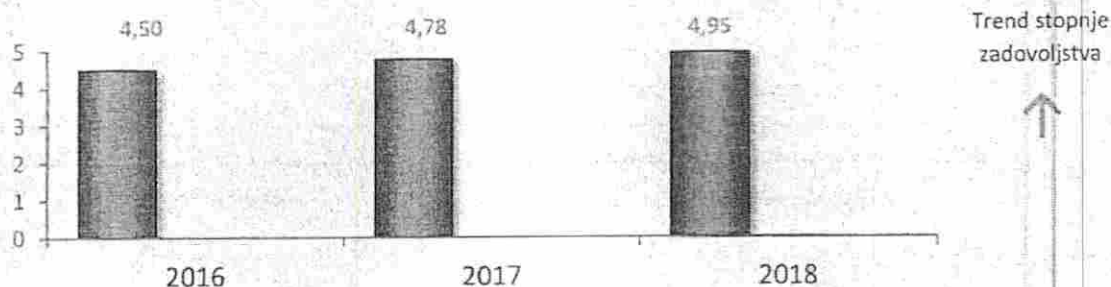
2.2.1 Komunikacija

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 Osebni 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.



●● Pregled kazalnika:

Kazalnik zadovoljstvo z odnosom je sestavljen iz petih elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu uporabnikov, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež uporabnikov, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	ni ti niti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena 2017
Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.	8	0%	25%	0%	75%	0%	4,75	↑	4,79
Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.	10	0%	10%	0%	90%	0%	4,90	↑	4,70
Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.	7	0%	29%	0%	71%	0%	4,71	↓	4,78
Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.	11	0%	0%	0%	0%	100%	5,00	↑	4,87
Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.	9	0%	11%	0%	89%	0%	4,89	↑	4,87

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.' znaša 4,75. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,79. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.' znaša 4,9. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,7. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.' znaša 4,71. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva negativen. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,78. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko nižje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,87. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.' znaša 4,89. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,87. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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

2016		2017		2018	
Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*	Dejanska	Cilj*
Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva		Stopnja zadovoljstva	
4,57	*	4,57	*	4,94	*

* 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.

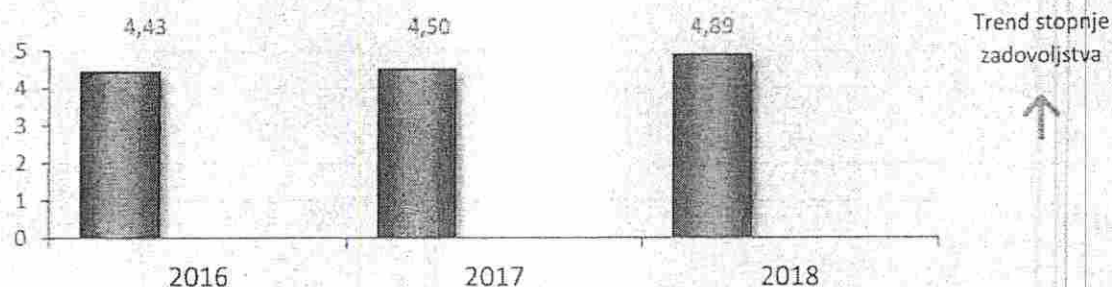
Trend stopnje zadovoljstva pozitiven negativen je enak



- * Ocena zadovoljstva na področju "zadovoljstvo z obiski" v letošnjem letu znaša 4,94. Glede na lansko leto se je ocena zadovoljstva nekoliko zvišala.

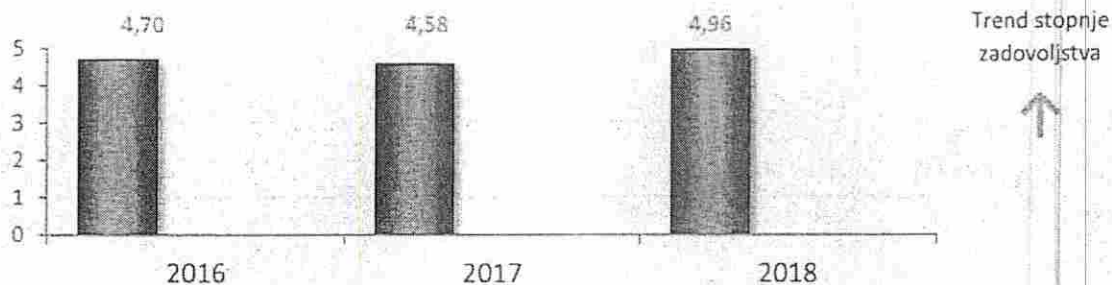
2.3.1 Koordinacija

Pri zagotavljanju razumevajočega odnosa med zaposlenimi ter uporabniki so pomemben del tudi dogovori med obema stranema. S tem od vzamemo sistem u 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.



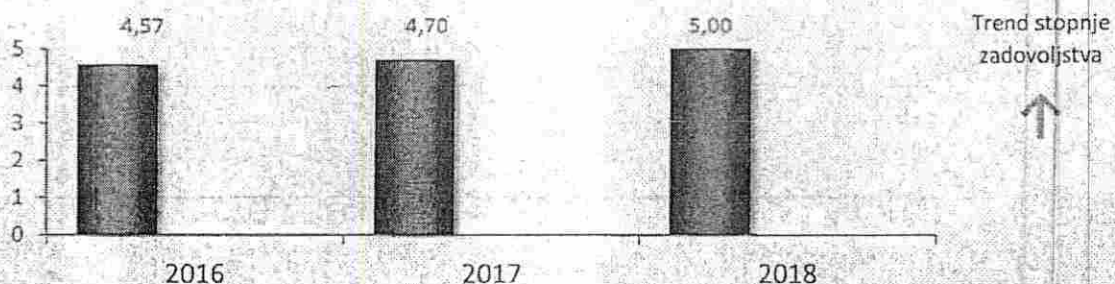
2.3.2 Termin

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 posameznikovo počutje ter storitve prilagajajo.



● Pregled kazalnika:

Kazalnik zadovoljstvo z obiski je sestavljen iz petih elementov, predstavljenih v spodnji tabeli. Za vsako izmed trditev iz anketnega vprašalnika je prikazana frekvenčna porazdelitev odgovorov, trend ocene zadovoljstva ter referenčna ocena. V sklopu frekvenčne porazdelitve odgovorov je na voljo podatek o številu uporabnikov, ki so izrazili svoje mnenje s posamezno trditvijo, in delež uporabnikov, ki je dodelil posamezne ocene.

Frekvenčna distribucija	N	sploh ne strinjam	se ne strinjam	ni ti ni ti	strinjam se	zelo se strinjam	povprečno zadovoljstvo	trend	referenčna ocena 2017
S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.	8	0%	0%	0%	0%	100%	5,00	↑	4,85
Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).	9	0%	22%	0%	78%	0%	4,78	↑	4,74
Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.	11	0%	9%	0%	91%	0%	4,91	↑	4,73
Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.	9	0%	0%	0%	100%	0%	5,00	↑	4,74
Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.	10	0%	0%	0%	100%	0%	5,00	↑	4,73

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,85. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...)' znaša 4,78. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,74. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.' znaša 4,91. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,73. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,74. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

Povprečna ocena zadovoljstva vaših uporabnikov pri elementu 'Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.' znaša 5. Glede na preteklo merjeno obdobje je trend ocene zadovoljstva pozitiven. Referenčna ocena zadovoljstva na tem elementu znaša 4,73. Primerjava ocene zadovoljstva vaših uporabnikov na tem elementu z referenčno oceno pokaže, da je zadovoljstvo vaših uporabnikov v letošnjem letu nekoliko višje od lanskega povprečja.

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.

4.1 Razlike glede na POGOSTOST OBISKOV

		DNEVNO	TEDENSKO	MESEČNO	DRUGO
		Velikost vzorca:			
		1	6	0	4
Zadovoljstvo s storitvami	Zadovoljstvo		4,71		4,75
Zadovoljstvo z odnosom	Zadovoljstvo		4,89		4,94
Komunikacija	Zadovoljstvo		4,86		4,83
Osebni odnos	Zadovoljstvo*		4,90		5,00
Zadovoljstvo z obiski	Zadovoljstvo		4,93		4,95
Koordinacija	Zadovoljstvo		4,92		4,75
Termin	Zadovoljstvo		4,92		5,00
Trajanje obiskov	#ŠTEVI		5,00		5,00
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo		4,86		4,88

4.2 Razlike v zadovoljstvu glede na FIZIČNO ZMOŽNOST

		POKRETEN/ A	POKRETEN/ A OB POMOČI	NEPOKRETE N
		Velikost vzorca:		
		3	5	2
Zadovoljstvo s storitvami	Zadovoljstvo	4,56	4,65	
Zadovoljstvo z odnosom	Zadovoljstvo	4,75	4,87	
Komunikacija	Zadovoljstvo	4,50	4,83	
Osebni odnos	Zadovoljstvo	5,00	4,90	
Zadovoljstvo z obiski	Zadovoljstvo	5,00	4,88	
Koordinacija	Zadovoljstvo	5,00	4,75	
Termin	Zadovoljstvo	5,00	4,90	
Trajanje obiskov	#DEL/0!	5,00	5,00	
Sumarno zadovoljstvo	Zadovoljstvo	4,76	4,81	

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
↑	Hrana, ki jo prejemam, je okusna.	5,00
↑	Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	5,00
↑	Zadovoljen sem s spremstvom k zdravniku ali v druge javne ustanove.	5,00
↑	Postrežba ter pomivanje posode je dobro opravljena.	4,86
↑	Pomoč, ki sem je deležna pri temeljnih dnevnih opravilih (oblačenje, hranjenje, umivanje, kopanje), je ustrezna.	4,75
↓	Za gospodinjska opravila je dobro poskrbljeno.	4,71
↓	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (s sorodniki, prijatelji, prostovoljci) poteka v skladu z mojimi željami.	4,17
↓	Informiranje različnih ustanov o mojem stanju in potrebah je diskretno.	4,00

•• Zadovoljstvo z odnosom

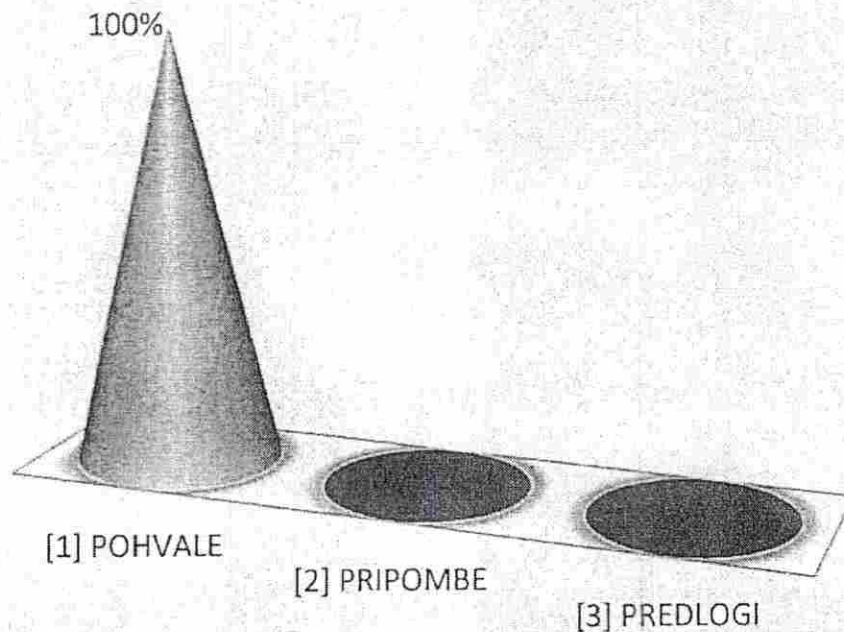
TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	Socialni oskrbovalec/ka ima do mene spoštljiv odnos.	5,00
↑	Socialni oskrbovalec/ka si vzame dovolj časa za pogovor.	4,90
↑	Socialnemu oskrbovalcu/ki lahko popolnoma zaupam.	4,89
↑	Socialni oskrbovalec/ka razume moje potrebe.	4,75
↓	Če s čim nisem zadovoljen/na, lahko to zmeraj povem socialnemu oskrbovalcu/ki.	4,71

•• Zadovoljstvo z obiski

TREND	ELEMENTI	ZAD
↑	S socialnim oskrbovalcem/ko se lahko vedno dogovorim o različnih zadevah v zvezi z izvajanjem pomoči na domu.	5,00
↑	Socialni oskrbovalec/ka me obišče dovolj pogosto.	5,00
↑	Ustreza mi dolžina trajanja obiska socialnega oskrbovalca/ke.	5,00
↑	Termin, v katerem me socialni oskrbovalec/ka obiskuje, mi ustreza.	4,91
↑	Socialni oskrbovalec/ka upošteva moje želje glede obiskov (trajanje, termin, kaj se bo izvajalo,...).	4,78

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

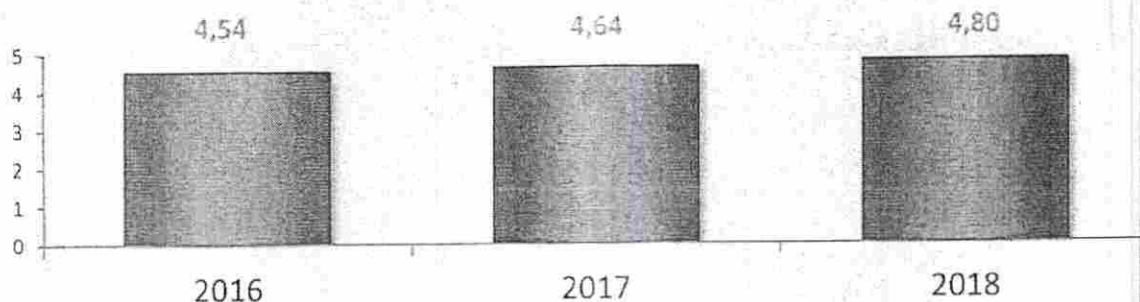
Odgovori so razvrščeni glede na tip navedbe. Vse navedbe z oznako številke 1 predstavljajo "pohvale", pod oznako 2 so navedbe, ki so jih anketiranci zapisali pod "pripombe" ter navedbe z oznako 3 predstavljajo "predloge".

1 Vse oskrbovalke, ki se vedno zelo trudijo in so prijazne, ker tako delo ne more opravljati vsak.

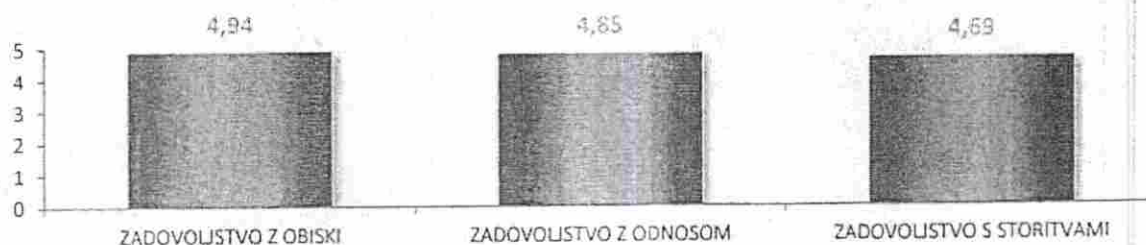
•• Povzetek rezultatov

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

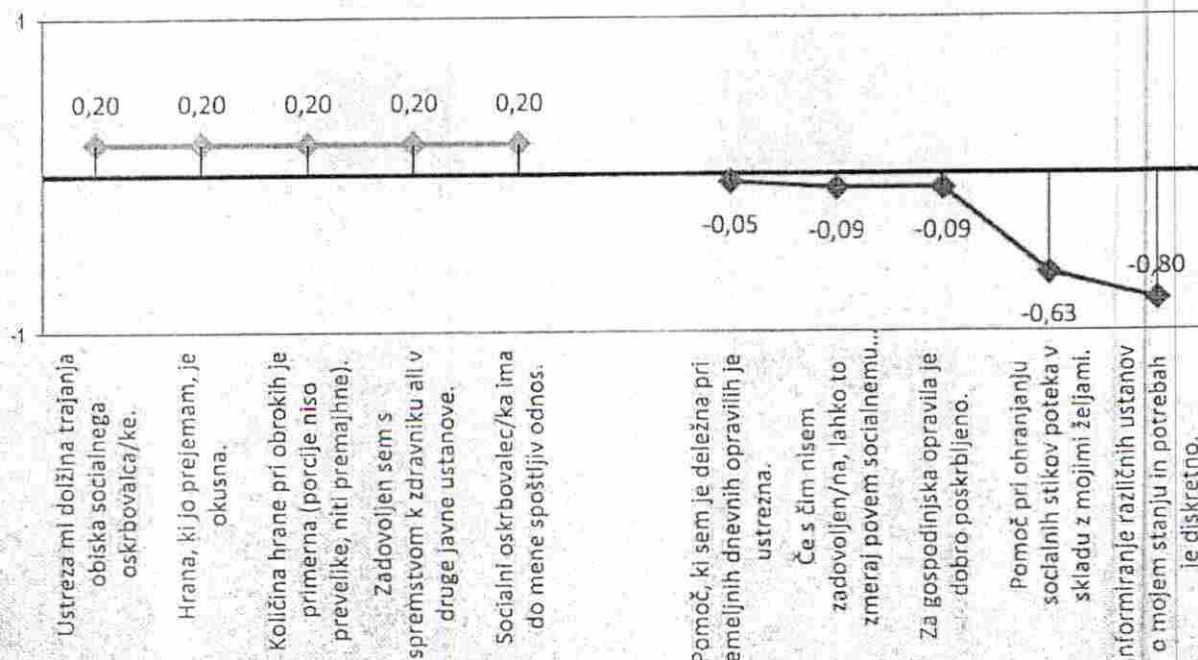


•• Ocene po posameznih področjih, razvrščene od najvišje do najnižje



•• 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.





DOM TISJE, Črni Potok 13, 1275 Šmartno pri Litiji



01 8900 100



01 8900 110



tisje@ssz-slo.si



www.dom-tisje.com



Dom Tisje, februar 2019

Obrazložitev cene PND

Svet zavoda Doma Tisje je na 1. korespondenčni seji dne 14.12.2018 obravnaval in sprejel uskladitev cen pomoči na domu s 1.1.2019.

Povišanje cen izhaja iz povišanja stroška plač. Plače so se na podlagi sprejetih:

- Aneksa h Kolektivni pogodbi za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije U. I. RS 80/2018 s 1.1.2019 v povprečju povišale za 1 plačni razred za vsa delovna mesta (skupaj so delavci pridobili 9 plačnih razredov);
- Aneksa št. 12 h Kolektivni pogodbi za javni sektor, so se z dnem uveljavitve aneksa spremenili oz. povišali nekateri dodatki (dodatek za delo z dementnimi, dodatek za delo v deljenem delovnem času, ...).
- Poleg tega so zaposleni redno napredovali s 1.12.2018 in sicer so skupaj zaposlene napredovale za 6 plačnih razredov.

Stroški plač neposrednih socialnih oskrbovalk se z upoštevanjem navedenih sprememb povečajo za v povprečju dva plačna razreda kar pomeni 6,67%, kar v kalkulaciji cene pomeni 5 % dvig cene neposredne socialne oskrbe.

Stroški plače vodenja in koordinacije se povečajo za 12,49% kar v kalkulaciji cene pomeni 5,7%.

	nova cena	stare cene	razlika	povišanja %
Ekonomska cena storitve pomoči družini na domu SE POVEČA ZA 5,1% IN ZNAŠA				
- 19,41 EUR/h na delovni dan,	19,41	18,47	0,94	105,09
- 26,14 EUR/h ob nedeljah,	26,14	24,88	1,26	105,06
- 27,82 EUR/h ob državnih praznikih in dela prostih dnevih.	27,82	26,48	1,34	105,06
Stroški vodenja in koordinacije, ki jih 100% subvencionira občina SE POVEČAJO ZA 5,7 % IN ZNAŠAJO 2,60 EUR NA URO:	2,6	2,46	0,14	105,69
Cena za uporabnika storitve pomoči družini na domu (ob pogoju 75 % subvencije občine) SE POVEČA ZA 5% IN ZNAŠA:				
- 4,20 EUR/h na delovni dan,	4,2	4,00	0,20	105,00
- 5,88 EUR/h ob nedeljah,	5,88	5,60	0,28	105,00
- 6,30 EUR/h ob državnih praznikih in dela prostih dnevih.	6,3	6,00	0,30	105,00

Navedeno izredno povišanje cene učinkovne ure pomoči na domu zajema le povišanje stroškov dela oz. plač.

V skladu z Metodologijo za oblikovanje cen socialnovarstvenih, ki določa redno usklajevanje cen s 1.3. vsako leto, bomo predlagali uskladitev cene še za stroške amortizacije osebnih avtomobilov, ki jih neposredne socialne oskrbovalke uporabljajo za delo na terenu. V sedanjo ceno učinkovne ure je vključena amortizacija v višini 241,50 EUR na mesec, kar letno pokrije 2.898 EUR amortizacije. V poročilu službe pomoči na domu za leto 2018 smo opozorili, da je amortizacija avtomobilov za leto 2018 znašala 7.532,37 EUR, razlika med vključeno amortizacijo v ceno in obračunano amortizacijo pa predstavlja negativno poslovni izid za leto 2018.

V zadnjih dveh letih 2017 in 2018 smo zamenjali dva dotrajana in v celoti amortizirana avtomobila. V februarju 2019 pa smo morali zamenjati še avtomobil, ki je bil po prometni nesreči v jan. 2018 ocenjen totalka. Dejanska amortizacija za leto 2019 bo tako znašala 8.866,88 EUR.

Šifra	Opis	Pridobitev	Nabavna vrednost	Popravek vrednosti	Neodpisana vr.	Amortizacija 2019
0002774	AVTO PANDA FIAT 1.2 4X4 CLIMBING	27.12.2011 0:00	11.750,00	11.750,00	0,00	ODPIS 19 - PROM.NESREČA TOTALKA
0003102	AVTO OPEL COMBO CARGO L2H1	6.05.2014 0:00	12.859,35	11.790,47	1.068,88	1.068,88
0003947	AVTO FIAT PANDA 1.3 16V	13.04.2017 0:00	14.490,00	4.830,00	9.660,00	2.898,00
0004206	AVTO FIAT PANDA 4X4 1.3 MULTUET 16V 95 WILD	19.03.2018 0:00	13.750,00	2.062,50	11.687,50	2.750,00
	AVTO PANDA FIAT 4X4	feb.19	12.900,00	0,00	12.900,00	2.150,00
					Skupni Aml	8.866,88

CENIK pomoči na domu				
izvajalec Dom TISJE od 1. 1. 2019 dalje	CENA od 1. 5. 2018 dalje		PREDLOG CENE od 1. 1. 2019 dalje	
	75% subvencija Šmartno pri Litiji	70% subvencija Litija	75% subvencija	%
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
Ura pomoči na domu				
DELAVNIK	18,47	18,47	19,41	5,1
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	16,01	16,01	16,81	5,0
uporabnik na uro (brez vodenja)	4,00	4,80	4,20	5,0
subvencija občine na uro 75% (brez vodenja)	12,01	11,21	12,61	5,0
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,46	2,46	2,60	5,7
NEDELJA	24,88	24,88	26,14	5,1
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	22,42	22,42	23,54	5,0
uporabnik na uro	5,60	6,73	5,88	5,0
subvencija občine na uro 75%	16,82	15,69	17,66	5,0
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,46	2,46	2,60	5,7
PRAZNIK	26,48	26,48	27,82	5,1
ekonomska cena neposredne oskrbe na uro (brez vodenja)	24,02	24,02	25,22	5,0
uporabnik na uro	6,00	7,21	6,30	5,0
subvencija občine na uro 75%	18,02	16,81	18,92	5,0
subvencija občine vodenje na mesec 100%	2,46	2,46	2,60	5,7

Kalkulacija cene neposredne socialne oskrbe:

Struktura stroškov za neposredno socialno oskrbo uporabnikov na mesec	veljavna cena 1.5.2018	povišanje	dec.18
število socialnih oskrbovalk po normativu glede na plan	6,31	%	6,31
1. STROŠKI DELA (a+b+c+d+e)	9.227,94		9.746,91
a) Skupaj bruto	6.544,68	106,67	6.981,21
osnovna bruto plača brez delovne dobe	5.718,99	106,67	6.100,45
dodatek za delovno dobo (35. člen KPJS)	500,13	106,67	533,48
uspešnost	-		-
dodatek za nevarnosti in posebne obremenitve (39. člen KPJS)*	-		-
dodatek za delo v neenakomerno razporejenem delovnem času (42. člen KPJS)*	325,57	106,67	347,28
dodatek za delo v nedeljo in na dan, ki je z zakonom določen kot dela prosti dan (44. člen)*	-		-
dodatek za čas stalne pripravljenosti (46. člen KPJS)*	-		-
drugi možni dodatki po KPJS ali drugi pravni osnovi*	-		-
b) Prispevki delodajalca za socialno varnost	1.053,69	106,67	1.123,98
Premija KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)	196,06		196,06
c) Drugi stroški dela (skupaj)	1.251,14		1.251,14
- regres za letni dopust	443,14		443,14
- povračilo stroškov prehrane med delom	494,21		494,21
- povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela	313,79		313,79
- drugi stroški dela (jubilejne nagrade, odpravnine, solidarnostne p...)	-		-
e) korekcija plač ter prispevkov na plače (3,83%)	182,36	106,67	194,52
2. STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a+...+g)	910,00		910,00
2. stroški za prevozne storitve	716,00		716,00
a) stroški zaščitnih sredstev	40,00		40,00
b) stroški zdravstvenih pregledov	12,00		12,00
c) stroški za zavarovalne premije za zavarovanje	2,00		2,00
d) stroški izobraževanja	70,00		70,00
e) stroški pisarniškega materiala	10,00		10,00
f) drugi stroški materiala in storitev	60,00		60,00
3. STROŠKI AMORTIZACIJE	241,50		241,50
4. STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA	-		-
5. STROŠKI FINANCIRANJA	-		-
SKUPAJ (1+2+3+4+5)	10.379,44	105,00	10.898,41
STROŠKI NA EFEKTIVNO URO	16,01	105,01	16,81
OBVEZNE PRILoge:	16,01	105,00	16,81

Dosežena napredovanja in plačni razredi neposrednih socialnih oskrbovalk:

	PR	vrednost PR	napredovanja e 1.12.2018	PR z nape.	vrednost PR	% povišanja	šifra delovnega mesta	Aneks KP 1.1.19	nov PR	vrednost PR	% povišanja
	18	857,83	1	19	892,13	4,00	F024005	1	20	927,82	8,16
	18	857,83		18	857,83	-	F024005	1	19	892,13	4,00
	18	857,83	1	19	892,13	4,00	F024005	1	20	927,82	8,16
	19	892,13		19	892,13	-	F024005	1	20	927,82	4,00
	20	927,82	2	22	1.003,54	8,16	F024005	1	23	1.043,68	12,49
	20	927,82	1	21	964,94	4,00	F024005	1	22	1.003,54	8,16
	21	964,94		21	964,94	-	F024005	1	22	1.003,54	4,00
	21	964,94	1	22	1.003,54	4,00	F024005	1	23	1.043,68	8,16
	29	1.320,58		29	1.320,58	-	J015009	1	30	1.373,40	4,00
	9	184	8.571,72	6	190	8.791,76		9	199	9.143,43	6,67
povprečni plačni razred	20,4			21,11		% povišanja			22,1		% povišanja

	PR	vrednost PR	napredovanja e 1.12.2018	PR z nape.	vrednost PR	% povišanja	šifra delovnega mesta	Aneks KP 1.1.19	nov PR	vrednost PR	% povišanja
	18	857,83	1	19	892,13	4,00	F024005	1	20	927,82	8,16
	18	857,83		18	857,83	-	F024005	1	19	892,13	4,00
	18	857,83	1	19	892,13	4,00	F024005	1	20	927,82	8,16
	19	892,13		19	892,13	-	F024005	1	20	927,82	4,00
	20	927,82	2	22	1.003,54	8,16	F024005	1	23	1.043,68	12,49
	20	927,82	1	21	964,94	4,00	F024005	1	22	1.003,54	8,16
	21	964,94		21	964,94	-	F024005	1	22	1.003,54	4,00
	21	964,94	1	22	1.003,54	4,00	F024005	1	23	1.043,68	8,16
	8	155	7.251,14	6	161	7.471,18		8	169	7.770,03	7,15
povprečni plačni razred	19,4			20,13		% povišanja			21,1		% povišanja

Kalkulacija cene vodenja:

Struktura stroškov vodenja na mesec		veljavna cena 1.5.2018	povišanje	dec.18
število vodje in koordinatorja po normativu glede na plan		0,33	%	0,33
1.	STROŠKI DELA (a+b+c+d+E)	799,20		886,35
a)	Skupaj bruto	601,00		676,06
	osnovna bruto plača brez delovne dobe	553,51	112,49	622,64
	dodatek za delovno dobo (35. člen KPJS)	47,49	112,49	53,42
	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	96,76	112,49	108,85
	Premija KDPZ (upoštevajo izvajalci v okviru mreže javne službe)	35,87		35,87
c)	Drugi stroški dela (skupaj)	65,57		65,57
	- regres za letni dopust	23,26		23,26
	- povračilo stroškov prehrane med delom	25,95		25,95
	- povračilo stroškov prevoza na delo in iz dela	16,36		16,36
	- drugi stroški dela			
2.	STROŠKI MATERIALA IN STORITEV (a+...+j)	719,28		719,28
a)	stroški za upravno administrativna dela	559,44		559,44
b)	stroški pisarniškega materiala	159,84		159,84
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
4.	STROŠKI INVESTICIJSKEGA VZDRŽEVANJA			
5.	STROŠKI FINANCIRANJA			
	SKUPAJ (1+2+3+4+5)	1.597,16	105,46	1.684,31
	OBVEZNE PRILOGE:	2,46	105,46	2,60
	- K točki 3. in 4. - izračun stroškov amortizacije in stroškov investicijskega vzdrževanja.	2,46	105,69	2,60

Vodja 35 PR

1.10.2018 – 2 PR novo delovno mesto (naziv) = 37 PR

1.12.2018 – 2 PR napredovanje 15 točk = 2 PR = 39 PR

1.1.2019 – 1 PR Aneks h KP = 40 PR

Skupaj 5 PR – do sedaj veljavna cena 37 PR 1.807,29 EUR, 40 PR 2.032,98 EUR = 12,49%

Cena skupaj:

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

		75,00%				Smartno pri Ljui!	
		Povprečni mesečni stroški v EUR	Subvencija iz proračuna občine v EUR	Subvencija iz proračuna RS v EUR	Razlika v EUR na meseč	Cena storitve 6=5/ sk št. efek. ur 648,28	
	1	2	3	4	5=2-3-4	6	
a)	Stroški vodenja	1.684,31	1.684,31				
b)	Stroški za neposredno socialno oskrbo (c+d+e)	10.898,41	8.173,81	2.724,60		16,81	2,60
c)	- stroški dela	9.748,91		9.746,91		16,04	
d)	- stroški materiala, storitev, AMI, inv. vred.	1.151,50		1.151,50		1,78	
e)	- stroški financiranja						indeks
f)	SKUPAJ (a-b)	12.582,73	9.858,12	2.724,60	4.203		105,00
g)	SKUPAJ NA URO (a+b/kup. št. aktivnih ur)	19,41	15,21	4,20			105,06
ekonomska cena za uporabnika (brez vodenja)							
		16,81	12,61	4,20			105,00
a)	Stroški vodenja	1.684,31	1.684,31				
b)	Stroški za neposredno socialno oskrbo (c+d+e)	15.257,78	11.443,33	3.814,44	23,54		
c)	- stroški dela	13.645,88		13.645,88	21,05		
d)	- stroški materiala, storitev, AMI, inv. vred.	1.612,10		1.612,10	2,49		
e)	- stroški financiranja						
f)	SKUPAJ (a-b)	16.942,09	13.127,65	3.814,44	5,88		105,00
g)	SKUPAJ NA URO (a+b/kup. št. aktivnih ur)	26,13	20,25	5,88			105,06
+40% prispelek							
		stroški v EUR	občine	RS	meseč	6=5/ sk št. efek. ur 102,74	
		mesečni	iz proračuna	iz proračuna	v EUR na	storitve	
		2	3	4	5=2-3-4	6	
		na mesec*	na mesec*	na mesec*			
		na mesec*	na mesec*	na mesec*			
		na mesec*	na mesec*	na mesec*			

		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 5=2-3-4	Cena storitve 6=5/ sk št. efek. ur 102,74	
	1	2	3	4	5=2-3-4	6	
	+50% pravilnik praznik 90%						
a)	- Stroški vodenja	1.684,31	1.684,31		-	-	
b)	- Stroški za neposredno socialno oskrbo (c+d+e)	16.347,62	12.260,72		4.086,91	25,22	
c)	- stroški dela	14.620,37			14.620,37	22,55	
d)	- stroški materiala, storitev, AM, inv. vzdr.	1.727,25			1.727,25	2,66	
e)	- stroški financiranja				-	-	
f)	SKUPAJ (a+b)	18.031,93	13.945,03	-	4.086,91	6,30	105,00
	SKUPAJ NA URO (a+b/skup št. efektivnih ur)	27,82	21,52		6,30		105,04
		25,22	18,92		6,30		105,00