

# ŽAREK UPANJA

## POROČILO O IZVAJANJU STORITVE POMOČ NA DOMU V OBČINI DOL PRI LJUBLJANI V LETU 2021

### Uvod

---

Socialna oskrba kot Pomoč na domu je socialnovarstvena storitev, namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, zaradi starosti, invalidnosti ali kroničnih bolezni pa se ne morejo negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe ne zmorejo ali nimajo možnosti zanjo.

Gre za različne oblike pomoči, s katero pripomoremo vsaj za določen čas nadomestiti potrebo po institucionalnem varstvu, drugi družini ali drugi obliki pomoči.

Pri pomoči na domu gre za različne oblike organizirane praktične pomoči in podpore, s katerimi se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki. Storitev se prilagodi potrebam posameznega upravičenca in obsega pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (6. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev UI. RS 45/2010 z vsemi spremembami in dopolnili).

Socialno varstvena storitev Pomoč na domu kot socialna oskrba na domu, ki jo opredeljuje Zakon o socialnem varstvu, koncesionar po dovoljenju za delo št. 12201-1/2011/14 in koncesijski pogodbi št. 4301-0001/2001-9 izvaja Žarek upanja, osebne storitve, Andreja Orel s.p. na območju Občine Dol pri Ljubljani od 18.10.2011, ko je bila dne, 17.10.2011 podpisana pogodba.

#### Splošni podatki o koncesionarju:

Žarek upanja, osebne storitve, Andreja Orel s.p.

Jemčeva cesta 21, 1236 Trzin

Davčna številka: 32071680

Matična številka: 3495019000

Direktorica: Andreja Orel, tel: 041 259 862, [orel.andreja@gmail.com](mailto:orel.andreja@gmail.com)

Pisarna: Dol pri Ljubljani 1, Dol pri Ljubljani

Koncesionar je po Pravilniku o standardih in normativih v socialnem varstvu dolžan zagotoviti kakovostno in strokovno delo ter temu primeren odnos do upravičencev.

## Obseg in vsebina storitev

---

Po Pravilniku o standardih in normativih socialno varstvenih storitev v 6. členu so opredeljeni upravičenci, ki so:

- Osebe stare nad 65 let, ki so zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost nezmožne za samostojno življenje.
- Osebe s statusom invalida po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja.
- Druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij.
- Kronično bolne in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, so pa po oceni pristojnega CSD 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.

Obseg in vsebina storitev se prilagodi potrebam posameznega uporabnika in upravičen je do pomoči na domu, če potrebuje najmanj dve opravili iz dveh različnih sklopov opravil, ki pa so:

1. pomoč pri temeljnih dnevni opravilih
  - pomoč pri oblačenju in slačenju, vstajanju in leganju v posteljo;
  - pomoč pri dnevnem umivanju/kopanju
  - pomoč pri umivanju, hranjenju;
  - pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb;
  - vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov.
2. gospodinjstva pomoč
  - prinašanje enega pripravljenega obroka;
  - nabava živil in priprava enega obroka hrane;
  - pomivanje uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnih prostorov;
  - postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora.
3. 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;
  - priprava upravičenca na institucionalno varstvo.

## **Postopek izvajanja pomoči na domu**

---

Prvi del storitve (uvodno srečanje) vodi strokovni delavec iz 69. člena Zakona o socialnem varstvu. Vodenje storitve, koordinacijo izvajalcev, njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev opravlja strokovni delavec iz 69. člena ali strokovni sodelavec iz 70. člena Zakona o socialnem varstvu z najmanj višješolsko izobrazbo. Neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca opravljajo strokovni sodelavci iz 70. člena ZSV, ki so končali najmanj srednjo poklicno ali srednjo strokovno šolo, ki so se usposabljali za socialno oskrbo ali zdravstveno nego, lahko pa tudi delavci, ki imajo pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo za izvajanje socialne oskrbe na domu. Posamezna opravila na področju gospodinjске pomoči in pomoči pri ohranjanju socialnih stikov lahko pod vodstvom strokovnega delavca izvajajo na podlagi pogodbe o zaposlitvi ali na drugi pravni podlagi tudi laični delavci in drugi delavci.

Pomoč na domu lahko izvajajo domovi za starejše (javni socialnovarstveni zavodi), centri za socialno delo, posebni javni zavodi, ustanovljeni v občinah prav za ta namen, lahko pa tudi zasebni izvajalci na podlagi pridobljene koncesije ali dovoljenja za delo.

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

Prvi del predstavlja ugotavljanje upravičenosti do storitve, pripravo in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja ter izvedbo uvodnih srečanj med izvajalcem in upravičencem ali družino.

Drugi del storitve zajema vodenje storitve, koordinacijo izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev ter neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca po dogovorjenih vsebinah in v dogovorjenem obsegu.

### **Metode dela**

---

Socialna oskrba na domu se izvaja po metodi dela s posameznikom in družino, ob uporabi metode dela s skupnostjo, neposredne oblike pomoči upravičencu pa se izvajajo po načelih prilagajanja izvajanja storitve okolju, v katerem živi upravičenec.

Socialna oskrba se izvaja na domu, kjer upravičenec živi. Njegovo bivališče je pomembno okolje zanj, to je prostor, ki ga pozna, mu je domač in ne glede na zdravstvene tegobe in starost, ki ga pestijo je dom edina stalnica, ki jo ima v življenju. Dom je njegov osebni prostor kamor vstopamo in zato je ta korak potrebno narediti kar se da previdno.

Delo s svojci, širšo družino je prav tako pomembno. Vstopamo namreč tam, kjer oni ne znajo ali ne zmorejo.

## Kader

---

- direktorica Žarek upanja, izvajalka neposredne oskrbe
- Daša Orej, študentsko delo
- socialna oskrbovalka, zaposlena za polni delovni čas od 1. 12. 2017
- socialni oskrbovalec zaposlen za polni delovni čas do 1. 3. 2018
- vodja in koordinatorica pomoči na domu, delo po podjemni pogodbi

Tako smo neposredno izvajanje storitve izvajali s tremi zaposlenimi in študentko.

## Izvajanje v občini Dol pri Ljubljani v številkah

---

Storitev se izvaja vse dni v letu. Socialne oskrbovalke izvajajo storitev socialna oskrba na domu na podlagi že sklenjenih dogovorov z uporabniki.

S pričetkom izvajanja naše storitve leta 2011, ko smo prevzeli 5 upravičencev od prejšnjega izvajalca, smo pridobili v dveh mesecih 4 nove upravičence. Leta 2012 se je število uporabnikov povečalo predvsem zaradi dejstva, da smo bili novi v občini, da smo z delom pravzaprav dobro pričeli, veliko se je o nas slišalo in tudi pisalo v lokalnem časopisu. Vsa leta se številka konstantno in počasi viša. V letu 2019 je bilo v storitev pomoč na domu vključenih 31 uporabnikov v letu 2020 je število uporabnikov malo padla na 26. V letu 2021 je bilo v storitev vključenih 30 različnih uporabnikov.

Narava dela je taka, da število uporabnikov niha. Vzroki za to so seveda različni. Odhod v dom za upokoјence, smrt ali poskrbljena domača oskrba je razlog za odpoved dogovora z nami, čeprav so upravičenci in njihovi svojci z našimi storitvami zadovoljni. Prepričani smo, da je veliko dejavnikov, kdaj se ljudje odločijo poiskati našo pomoč.

V Občini Dol pri Ljubljani nismo oskrbovali uporabnikov, ki bi bili do storitve upravičeni po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (ZDVDTP) oziroma po novem po Zakonu o socialnem vključevanju invalidov, tudi ne bolnih otrok.

V letu 2021 se cena storitve ni spremenila, od 18. 4. 2019 cena znaša 15,94 € ob delovnikih, 19,93 € v nedeljo in 20,83 € ob praznikih, kar za upravičence pomeni 5,34 € ob delovnikih, 6,90 € v nedeljo in 7,20 € ob praznikih.

Iz naslednje tabele je razvidno, koliko uporabnikov smo oskrbovali mesečno.

Tabela št. 1: primerjava št. uporabnikov po letih

| Leto            | Od oktobra 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Št. uporabnikov | 9               | 18   | 22   | 27   | 29   | 30   | 29   | 29   | 31   | 26   | 30   |

Tabela št. 2: Število uporabnikov po mesecih v letu 2021

| Mesec     | Št. uporabnikov |
|-----------|-----------------|
| januar    | 20              |
| februar   | 23              |
| marec     | 22              |
| april     | 22              |
| maj       | 22              |
| junij     | 20              |
| julij     | 21              |
| avgust    | 19              |
| september | 19              |
| oktober   | 19              |

Število uporabnikov se je z meseci večalo oziroma manjšalo in s tem tudi obseg ur. Poleg delavnikov se storitve opravljajo tudi med vikendi in prazniki. V letu 2021 je bila ta pomoč potrebna trinajstim upravičencem. Nekateri konstantno, nekateri pa le občasno. V tem terminu se opravlja predvsem pomoč pri temeljnih dnevni opravilih.

Tabela št. 3: Število opravljenih ur po mesecih

| Mesec         | Opravljene ure  |
|---------------|-----------------|
| Januar        | 462,5           |
| Februar       | 451,5           |
| Marec         | 542             |
| April         | 536             |
| Maj           | 563             |
| Junij         | 526,5           |
| Julij         | 502,5           |
| Avgust        | 475,5           |
| September     | 500             |
| Oktober       | 251,5           |
| <b>SKUPAJ</b> | <b>4.811,00</b> |

Od 1. 1. 2021 do 17. 10. 2021 so neposredno izvajanje storitve pomoč na domu izvajale štiri (4) osebe. Skupno je bilo opravljenih 4.811,00 učinkovnih ur.

Večino uporabnikov smo obiskali vsak dan enkrat dnevno, pri nekaterih izvajamo storitev tudi večkrat dnevno. To dejstvo je povezano z zdravstvenem stanjem uporabnika ter njegovi finančni zmogljivosti plačevanja storitve. Vseeno pa se je to število zvišalo.

Tabela št. 4: Primerjava učinkovnih ur po letih

|   | Okt.–<br>dec.<br>2011 | 2012        | 2013  | 2014    | 2015    | 2016   | 2017  | 2018  | 2019   | 2020  | 2021<br>Jan-<br>17. okt |
|---|-----------------------|-------------|-------|---------|---------|--------|-------|-------|--------|-------|-------------------------|
| <b>Število ur</b>                                   | 435,75                | 3986,2<br>5 | 3846  | 3754,25 | 4260,75 | 4293,5 | 4042  | 4739  | 4462,5 | 4075  | 4811                    |
| <b>Povprečni<br/>o št. ur na<br/>mesec</b>          | 145,25                | 332,19      | 320,5 | 312,85  | 355,1   | 357,8  | 336,8 | 394,9 | 371,9  | 339,6 | 506,4                   |
| <b>Povprečni<br/>o št.<br/>uporab.<br/>na mesec</b> | 7                     | 11,6        | 12,8  | 16,25   | 17,2    | 15,75  | 13,3  | 16,75 | 17,5   | 18,7  | 20,7                    |

Primerjava učinkovnih ur po letih od 2011 do 2021.

Število ur se je v primerjavi z letom 2020 zvišalo.

#### Oprostitev plačil

---

Oprostitev plačil po Uredbi o oprostitvah plačil socialno varstveno storitev v letu 2021 ni uveljavljal noben uporabnik.

Plačniki so upravičenci sami, oz. njihovi svojci.

#### Informiranje o storitvah uporabnikov in lokalne skupnosti

---

Na nas se največkrat prvi obrnejo svojci. Iščejo rešitve in pomoč za stare ljudi doma, ko sami več ne zmorejo. Tako prva informacija do naših uporabnikov pride preko svojcev. Do novih uporabnikov smo prišli tudi tako, da so informacije prejeli od oseb, pri katerih že opravljamo storitev, predvsem sosedih, znancev. V preteklosti smo že tudi našo zloženko po pošti poslali vsem občanom ali napisali kakšen članek o našem delu v lokalnem časopisu.

Uporabniki so praviloma zadovoljni z našim delom, tudi s časom obiska, ko prihajamo k njim. Seveda se jim skušamo prilagoditi, kolikor je v naši moči.

Z delom socialnih oskrbovalk so zadovoljni, jim zaupajo. Na njih se obrnejo, če imajo kakšno posebno željo, pritožbo, če jim kaj ni všeč in zadeve se rešujejo sproti. Uradnih pritožb bilo.

Za preverjanje kvalitete našega dela nam pomaga osebni pogovor, njihovo mnenje, opazovanje in spremljanje. Njihovo zadovoljstvo se kaže na različne načine. So malenkosti, ki starim ljudem pomenijo največ in zanje se trudimo, da jih izkažemo, se jim približamo. Tega zadovoljstva, hvaležnosti ni v tem poročilu. To so doživetja, ki se zgodijo na terenu in se jih ne da napisati v tabelah, izmeriti v statistikah niti opisati v besedah. To so naši največji uspehi.

## Zaključek

---

Cena storitve je zelo pomembna pri sprejetosti naše pomoči. Naše storitve so za uporabnike dodaten strošek, v veliki meri tudi finančno breme za družinski proračun in omogočanje kakovostnega življenja. V veliko primerih se izkaže potreba po delovanju po principu patronažne službe – brezplačno in z vsemi socialnovarstvenimi storitvami, ki jih izvajamo.

Tudi če so potrebe večje, njihova finančna zmogljivost pa šibka, se za to možnost pomoči ne odločajo, saj si ne želijo s svojimi dolgovi državi bremeniti svojcev v njihovi dedni masi. Ugotavljamo tudi, da je naša pomoč »skopo odmerjena« in se finančna sredstva raje hranijo za primer, če bo potrebno institucionalno varstvo, da bodo takrat imeli čim več svojih prihrankov in ne bodo obremenili svojcev z doplačevanjem le-te.

Sodelovanje s patronažno in zdravstveno službo, poteka v obe smeri. V primerih pomoči se obračamo drug na drugega in dobro sodelujemo, kar nam nalaga tudi Navodilo o zagotavljanju zdravstvene in socialnovarstvene obravnave v primerih odpusta iz bolnišnic ter v primerih, ko upravičenec živi doma iz leta 2004.

Sodelovanje s CSD Ljubljana, enotama Ljubljana Bežigrad in Moste-Polje je korektno. Na nas se obrnejo, če je potrebna pomoč pri preverjanju dela s starejšimi na terenu, mi pa na njih, da pomagajo pri reševanju socialnih stisk, kadar ocenimo, da je to potrebno.

Glede na to, da se je Občina Dol pri Ljubljani odločila za prekinitev sodelovanja z našim podjetjem, ne načrtujemo sprememb oziroma širjenja storitve v tej občini. Želimo si, da bili vaši občani z novim izvajalcem enako zadovoljni, kot so bili z našim delom in nam to jasno sporočali.

Pripravila:

Katarina Krušič  
univ. dipl. ped.

*Krušič*

Andreja Orel  
direktorica  
PANEK UPANJA  
Andreja Orel s.p.  
Jamova 20  
1000 Ljubljana



Dol pri Ljubljani, 23. 2. 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right. The signature is partially obscured by a blue stamp.