

Žarek upanja

Andreja Orel s.p.
Jemčeva cesta 21
1236 Trzin

Datum: 14.2.2019

Občina Dol pri Ljubljani
Dol pri Ljubljani 1
1262 Dol pri Ljubljani

OBČINA DOL PRI LJUBLJANI

PREJETO: 14-02-2019

ŠTEVILKA ZADEVE: 122-0003/2019-6

SIGN. Z.: SU

Zadeva: Letno poročilo Žarek Upanja za leto 2018

V prilogi vam pošiljamo vsebinsko poročilo o opravljanju naše socialno varstvene storitve Socialna oskrba na domu v občini Dol pri Ljubljani.

Hvala in lep pozdrav,

Andreja Orel
direktorica



LETNO POROČILO

**o izvajanju pomoči na domu kot socialna oskrba na domu v občini
Dol pri Ljubljani za leto 2018**

Trzin, 14.2.2019

Uvod

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

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. Storitve 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 jo 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

Pisarna: Dol pri Ljubljani 1, Dol pri Ljubljani od aprila 2012

Koncesionar je po Pravilniku o standardih in normativih v socialnem varstvu dolžan zagotoviti kakovostno in strokovno delo ter temu primeren odnos do upravičencev. Stari ljudje si želijo ostati v domačem okolju dokler je to možno – bodisi samostojno ali s pomočjo drugega.

Socialna oskrba je 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.

Obseg in vsebina storitev

Izvajanje pomoči na domu obsega socialno oskrbo v primeru starosti, invalidnosti ter drugih primerih, ko socialna oskrba lahko nadomesti institucionalno varstvo.

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 dnevem umivanju/kopanju
 - pomoč pri umivanju, hranjenju;
 - pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb;
 - vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov.
2. gospodinjska 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 gospodinjske 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. Njihova nemoč je včasih lahko zelo obremenjujoča. Sodelovanje z ostalimi oblikami pomoči pa je kot darilo vsem vpletenim; v pomoč in podporo pri skrbi za starega človeka.

Kader:

- direktorica Žarek upanja, izvajalka neposredne oskrbe
- socialna oskrbovalka, zaposlena za polni delovni čas, odsotna od 24.2.2016
- socialna oskrbovalka, zaposlena za polni delovni čas do 10.8. 2018
- socialna oskrbovalka, zaposlena za polovični delovni čas od 1.12.2017 do 30.11.2018 ter polni delovni čas od 1.12.2018 dalje
- prostovoljka od 13.7.2018
- vodja in koordinatorica pomoči na domu, zaposlena za polovični delovni čas

Tako smo na terenu ves čas tri osebe, prostovoljka pa v času, ko drugačna organizacija obiskov ni možna. V prihodnje bo potrebno kader razširiti in želimo si, da bi to bile osebe iz lokalnega okolja.

Izvajanje v občini Dol pri Ljubljani

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 2018 sicer številke upravičencev nismo presegli, dviguje pa se število ur, ki jih opravimo v določenem času. Od leta 2017 je razlika v urah 697.

Narava dela je taka, da število uporabnikov niha. Vzroki za to so seveda različni. Odhod v dom za upokojence, 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 tudi cena storitve vpliva na to, kdaj se ljudje odločijo poiskati našo pomoč. Od 1.3.2012 je cena za vse upravičence vse dneve ista in sicer 7,45 €. Kljub naraščanju stroškov cene nismo dvigovali, saj ne bi želeli še bolj obremeniti upravičencev. Želeli bi si, da bi bila subvencija občine večja, saj bi bilo tako finančno breme za upravičence manjše in za marsikoga naše storitve lažje dosegljive.

Tabela prikazuje sicer le število vseh uporabnikov s katerimi smo sklenili dogovor in pri katerih smo opravljali naše storitve; iz te preglednice pa ni razvidno koliko je stalnih uporabnikov, koliko je v tem letu novih, koliko jih je koristilo naše usluge le določen čas ali s koliko strankami nimamo več dogovora zaradi drugih razlogov - smrt ali odhod v dom upokojencev.

Poleg teh uporabnikov pa lahko prištejemo še eno gospo h kateri smo hodili leta 2018, a v tem poročilu ni zabeležena, ker je imela stalni naslov v drugi občini in je tako tudi plačnik drug.

V naslednji tabeli je razvidno, h kolikim uporabnikom smo hodili v posameznem mesecu; ni pa razvidno koliko je stalnih uporabnikov ali koliko je novih ali s kolikimi smo dogovor prekinili.

Razlog iskanja naše pomoči se v letu 2018 ni spremenil iz leta 2017, saj opazamo, da so nas tudi tokrat pogosteje iskali za določen čas. Tako smo jim priskočili na pomoč v odsotnosti svojcev – zaradi dopustov, bolezni svojcev ali pa tik pred odhodom v institucionalno varstvo. Pri nekaterih pa smo za določen čas iz istih razlogov povečali obseg dela. Nekateri uporabniki se pojavljajo večkrat v različnih mesecih.

Glede na demografske spremembe in potrebe, ki naraščajo po celotni državi, se v tej občini starejše osebe ne obračajo na tujo strokovno pomoč, ampak zanje poskrbijo svojci. Nekateri se za pomoč odločijo šele, ko sami več ne zmorejo poskrbeti zase, njihovi svojci pa so tudi že popolnoma utrujeni in izčrpani.

Razlogi za prekinitev pa so: smrt – v petih primerih, odhod v dom upokojencev v štirih primerih ter opravljanje storitev za določen čas – v štirih primerih.

Tabela št. 1: primerjava št. uporabnikov po letih

Št. uporabnikov	Oktober 2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	9	18	22	27	29	30	29	29

Tabela št. 2: Število uporabnikov po mesecih 2018

Mesec	Št. uporabnikov
januar	18
februar	17
marec	19
april	16
maj	15
junij	15
julij	17
avgust	18
september	17
oktober	17
november	16
december	16

Struktura pomoči po vsebinskih sklopih se dviguje pri pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih, saj se največkrat, ko pridemo do uporabnika izkaže, da so svojci utrujeni, izgoreli, da so za skrb svojca koristili ves dopust, da je pomoč uporabniku potrebna v večini dneva in pri temeljnih dnevnih opravilih, kar pomeni, da je oseba zelo nesamostojna in odvisna od pomoči drugih. Da je pomoč nujna, da uporabnik ne more skrbeti sam zase, sami svojci ne bodo zmogli in nujno potrebujejo pomoč tretje osebe, ko je načeto že njihovo zdravje. Mi pa smo strokovno usposobljeni, zato nam svojce zaupajo.

Tabela št. 3: Struktura storitve v % po vsebinskih sklopih

Vsebinski sklopi	Gospodinska pomoč	Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov
%	20	45	35

Poleg sklenjenih dogovorov, ki prikazujejo našo statistiko, pa je več tudi povpraševanja po naših storitvah. Tega v naših statistikah ni, a ugotavljamo, da se iskanje informacij povečuje, da bi bila pomoč dobrodošla, ljudje iščejo različne vire pomoči, a za našo pomoč se potem niso odločili. V tem letu smo imeli 9 takšnih vlog in še več informativnih klicev.

Število uporabnikov na mesec ali leto ni pokazatelj za število ur, ki se naredi. Seveda ni odvisno le od števila uporabnikov, ampak tudi od obsega in potreb posameznikov. Da se je dvignil odstotek pri vsebinskem sklopu temeljnih dnevnih opravil, kaže na to, da se tudi struktura našega dela spreminja. Manj je gospodinske pomoči, kjer je čas našega obiska krajši, kot pri temeljnih dnevnih opravilih, ko je čas daljši, ljudje pa s skromnimi finančnimi sredstvi ob vseh ostalih stroških ne upajo prositi za več pomoči.

Število ur opravljenih storitev

Od 1.1.2018 do 31.12.2018 smo bile konstantno na terenu 3 osebe. Oskrbovalka, direktorica, prostovoljka in vodja pomoči na domu smo naredile skupno **4739** učinkovitih ur.

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 2018 je bila ta pomoč potrebna 11-im upravičencem. Nekateri konstantno, nekateri pa le občasno. V tem terminu se opravlja predvsem pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih. Konstantno, ker svojci sami ne zmorejo nege; občasno pa pri osebah, kadar so bili svojci odsotni.

Tabela št. 4: Število opravljenih ur po mesecih

Mesec	Opravljenе ure
Januar	419,5
Februar	350
Marec	445
April	366
Maj	391
Junij	354,5
Julij	385
Avgust	399,5
September	409
Oktober	443,5
November	372
December	404
SKUPAJ	4739

Primerjava učinkivnih ur po letih 2011 – 2018

Število ur se je v primerjavi z letom 2017 v večini mesecev povišalo. To je predvsem posledica večjega števila uporabnikov skozi mesece, čeprav je končna številka uporabnikov enaka letu 2017.

Tabela št. 5: Primerjava učinkivnih ur po letih:

	Okt.– dec. 2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Število ur	435,75	3986,25	3846	3754,25	4260,75	4293,5	4042	4739
Povprečno št. ur na mesec	145,25	332,19	320,5	312,85	355,1	357,8	336,8	394,9
Povprečno št. uporab. na mesec	7	11,6	12,8	16, 25	17,2	15,75	13,3	16,75

Večino uporabnikov smo obiskali vsak dan. Nekatere tudi večkrat, a razlika je v času preživetega pri njih. To dejstvo je povezano z zdravstvenem stanjem uporabnika ter njegovi finančni zmogljivosti plačevanja storitve.

Oprostitev plačil

Oprostitev plačil po Uredbi o oprostitvah plačil socialno varstveno storitev v letu 2018 ni uveljavljal noben uporabnik.

V Občini Dol pri Ljubljani ni uporabnikov, ki bi bili upravičeni po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (ZDVDTP), tudi ni bolnih otrok ali ljudi s priznano oceno pristojnega Centra za socialno delo za pomoč druge osebe.

Plačniki so upravičenci sami, oz. njihovi svojci.

Cilji Resolucije nacionalnega programa socialnega varstva 2013 - 2020

Starostna meja populacije se dviguje, a učinek cilja Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013 – 2020 je v občini Dol pri Ljubljani **1,6 %**, kar pomeni, da cilja 3,5% ne dosegamo. Verjamemo, da je s pomočjo višje subvencije občine to možno. Ljudje bi radi živeli doma in v domačem okolju čim dlje, svojci bi jim to z veseljem omogočili in z našo pomočjo jim jo tudi lahko.

Supervizija in izobraževanje

Sestavni del storitve so tudi supervizijski posveti za neposredne izvajalce oskrbe v obsegu najmanj 8 ur letno ter za strokovne delavce ali strokovne sodelavce v obsegu najmanj 10 ur letno. Strokovno izpopolnjevanje se izvaja v obsegu, kot ga določa panožna kolektivna pogodba za posamezno skupino izvajalcev.

Izobraževanja pa smo se v letu 2018 udeležile tudi na Festivalu za tretje življenjsko obdobje, Gerontološkem društvu Slovenije ter Socialne zbornice Slovenije.

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 za nas povedali ljudje, pri katerih že delamo - sosedji, znanci. 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 maksimalno prilagoditi. Zavedamo se, da nas pokličejo, ko nas potrebujejo in zato ni čakalnih vrst. Prilagodimo se njihovim potrebam, željam – so upoštevane, kolikor je to le mogoče. To spoštujejo. Zaradi vzajemnega uspešnega sodelovanja so prilagoditve potrebne v obe smeri in tako se prilagodijo tudi upravičenci našim željam in potrebam. V tem si prihajamo nasproti.

Z delom osebnih negovalk 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 ni, dela se korektno, strokovno in ob dogovorjenem času, kar je zelo pomembno. Prilagajamo se starim ljudem in njihovem okolju, kjer bivajo.

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 zanje dodaten strošek, v veliki meri tudi finančno breme za družinski proračun in omogočanje kakovostnega življenja. V veliko primerih bi želeli, da delujemo tudi kot patronažna služba – brezplačno in z vsemi zdravstvenimi storitvami, ki jih le-ta omogoča.

Uporabniki so upravičeni do storitve pomoči na domu že zaradi starosti in pojavov, ki jih le ta spremlja. Zaradi drugih razlogov se na tem področju zaenkrat ne kažejo potrebe.

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.

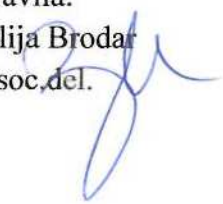
Sodelovanje s patronažno in zdravstveno službo, poteka v obe smeri. V primerih pomoči se obračamo drug na drugega in dobro sodelujemo, kar nam nalaga tudi Navodilo o zagotavljanju zdravstvene in socialnovarstvene obravnave v primerih odpusta iz bolnišnic ter v primerih, ko upravičenec živi doma iz leta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

Sodelovanje s pristojnima službama javnega zavoda CSD Bežigrad in CSD Moste – Polje je sodelovanje korektno. Na nas se obrnejo, če je potrebna pomoč pri preverjanju dela s starejšimi na terenu, mi pa na njih, da pomagamo pri reševanju socialnih stisk, nekaterih svojcev, da to storijo preko nas. Smo kot mediator med enimi in drugimi.

Tudi v prihodnje bomo delali tako in na takšen način. S stalnim strokovnim usposabljanjem kadra pa se bo kvaliteta dela še izboljševala. Zavedamo se, kako pomembno je poglobljati znanje na področju gerontologije ter tematiko, ki spremljajo stare ljudi. Da si bomo z uporabniki še bližje pa nam bosta pomagala tudi velika mera potrpežljivosti in razumevanja.

Pripravila:

Natalija Brodar
dipl.soc.del.



Andreja Orel
direktorica

