



POROČILO SLUŽBE POMOČI NA DOMU
za Mestno občino Kranj
za obdobje 1. 1. 2007 - 31. 12. 2007

JANUAR 2008

KAZALO

| | |
|--|----------|
| 1. Uvod | 3 |
| <i>1.1. Storitve ki se izvajajo:</i> | 3 |
| 2. Opravljene storitve | 3 |
| <i>2.1. Dejavniki, ki vplivajo na efektivnost:</i> | 5 |
| 3. Kadri in prostor | 7 |
| <i>3.1 Zaposleni</i> | 7 |
| <i>3.2. Prostorska stiska</i> | 8 |
| 4. Zaključek | 9 |

1. Uvod

Pomoč družini na domu predstavlja po Zakonu o socialnem varstvu javno službo, ki jo zagotavljajo in financirajo mestna občina Kranj, občina Naklo in občina Šenčur, za vse tri občine pa jo izvaja Dom upokojevcev Kranj.

Dom upokojevcev Kranj izvaja v okviru pomoči družini na domu po Pravilniku o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, po katerem so do pomoči upravičene osebe starejše od 65 let, mlajše osebe s statusom invalida, invalidi in kronično bolni ljudje.

1.1. Storitve ki se izvajajo:

- **gospodinjska pomoč**, kamor sodijo: priprava hrane, vzdrževanje stanovanjskih prostorov, čiščenje, pranje, likanje, nakupovanje, kurjava in druga dela po dogovoru z upravičencem;
- **pomoč pri vzdrževanju osebne higiene**, kamor sodijo: pomoč pri oblačenju, slačenju, pomoč pri hranjenju in pomoč pri ohranjanju osnovnih življenjskih potreb;
- **pomoč pri ohranjanju socialnih stikov**, kamor sodijo: družabništvo, preprečevanje osamljenosti, odtujenosti, strahu in predsodkov, pomoč za samopomoč, vzpostavljanje socialne mreže z okoljem in sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov...

2. Opravljene storitve

V letu 2007 je pomoč na domu koristilo skupno 205 upravičencev, od tega je za pomoč prvič zaprosilo 100 oseb, pri 75 osebam smo prenehali z izvajanjem pomoči na njihovo lastno željo, 38 oseb je umrlo, 21 oseb je bilo tekom leta sprejetih v institucionalno varstvo, 16 upravičencem pa smo storitev prenehali izvajati na njihovo lastno željo (aktivacija socialne mreže).

V letu 2007 je bilo skupno opravljenih 23985,25 ur pomoči na domu, od tega se največ časa nameni pomoči pri osebni higieni upravičencev.

Večino upravičencev oskrbujemo tri krat na dan in potrebujejo popolno oskrbo. Zelo se povečuje povpraševanje po oskrbi za konec tedna, česar s trenutno kadrovsko zasedbo nismo zmožni pokrivati v polnem obsegu.

Tabela 1 : Opravljene storitve v Mestni občini Kranj

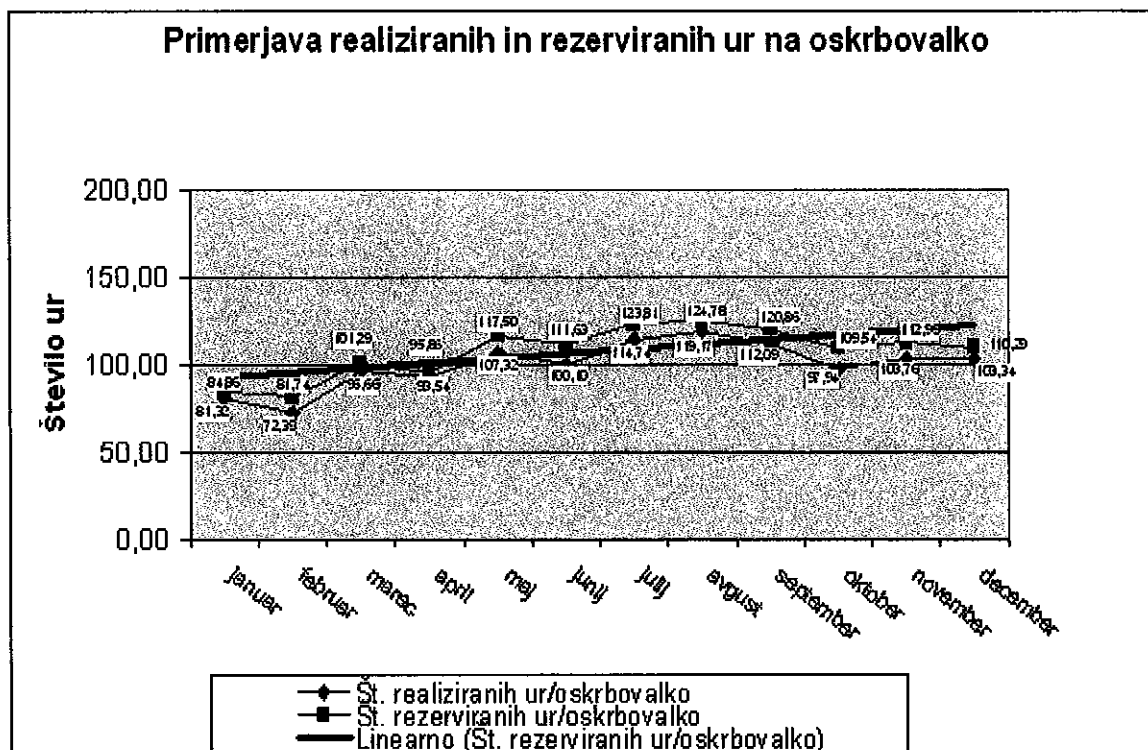
| | jan | feb | marec | april | maj | junij | julij | avgust | sept | okt | nov | dec | SKUPAJ |
|---|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| št. uporabnikov, pri katerih se je pnd izvajala | 86 | 84 | 87 | 92 | 98 | 97 | 103 | 105 | 105 | 108 | 112 | 112 | 108,09 |
| št. doplačnikov, z odločbo csd | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 84,00 |
| št. uporabnikov, ki so koristili storitev prevoza | 1 | 3 | 3 | 4 | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4,42 |
| skupno št. prevož. km za prevoz uporabnikov | 60 | 127 | 118 | 134 | 206 | 171 | 152 | 290 | 206 | 272 | 234 | 104 | 2074,00 |
| št. ur opravljenih ob delavnikih | 1318 | 1189,5 | 1560,75 | 1505,75 | 1767,5 | 1779,5 | 2053,75 | 2194,5 | 2001,75 | 2058,25 | 137,25 | 2016 | 21582,50 |
| št. ur opravljenih ob nedeljah | 125,5 | 123,5 | 130,75 | 195,5 | 176,5 | 181 | 241 | 195,5 | 184 | 118 | 118 | 149,5 | 1938,75 |
| št. ur opravljenih ob praznikih | 61 | 26,25 | 0 | 76 | 95 | 41,5 | 0 | 53 | 0 | 27,5 | 27,5 | 56,25 | 464,00 |
| Skupaj št. ur | 1504,50 | 1339,25 | 1691,50 | 1777,25 | 2039,00 | 2002,00 | 2294,75 | 2443,00 | 2185,75 | 2203,75 | 2282,75 | 2221,75 | 23985,25 |
| število odpovedanih ur | 65,50 | 173,00 | 81,00 | 44,00 | 193,50 | 230,50 | 181,50 | 115,00 | 171,00 | 261,00 | 203,00 | 149,50 | 1868,50 |
| št. novih uporabnikov oz. novih dogovorov | 8 | 7 | 7 | 8 | 12 | 5 | 12 | 7 | 6 | 11 | 10 | 7 | 100,00 |
| št. odavljenih uporabnikov oz. prekinjenih dogovorov | 3 | 3 | 11 | 6 | 2 | 10 | 4 | 7 | 4 | 5 | 2 | 1 | 58,00 |
| št. opr. razgovorov pri uporabnikih za uvedbo pnd | 15 | 11 | 14 | 9 | 15 | 13 | 16 | 17 | 19 | 18 | 11 | 12 | 170,00 |
| št. oskrbovalk, ki so opravljale storitev pnd | 18,5 | 18,5 | 17,5 | 19 | 19 | 20 | 20 | 20,5 | 19,5 | 22,5 | 22 | 21,5 | 19,88 |
| Skupno število efektivnih ur na oskrbovalko | 81,32 | 72,39 | 96,66 | 93,54 | 107,32 | 100,10 | 114,74 | 119,17 | 112,09 | 97,94 | 103,76 | 103,34 | 100,20 |
| Efekt. ure skupaj z nerealiziranimi (odpoved.) urami | 84,86 | 81,74 | 101,29 | 95,86 | 117,50 | 111,63 | 123,81 | 124,78 | 120,86 | 109,54 | 112,99 | 110,29 | 107,93 |

Kot je razvidno iz zgornje tabele število ur opravljenih storitve v Mestni občini Kranj narašča. Prav tako narašča tudi število uporabnikov in jih je bilo na dan 31.12.07 skupno 112.

V spodnjem grafu pa se opazi, da bi bilo število učinkivnih ur lahko višje, če ne bi bilo odpovedi storitve s strani uporabnikov.

Trendna črta pa nam prikaže, da je obseg storitve ne glede na nihanje količine opravljenih ur v mesecu v porastu.

Graf 1: Primerjava učinkivnih ur na oskrbovalko z rezerviranimi, ki niso bile rezervirane v letu 2007 v Mestno občini KRANJ



V prvih mesecih leta 2007 je učinkivnost nekoliko nižja, saj se je v dogovoru z Mestno občino Kranj, delavkam omogočilo koriščenje presežnih ur - katere so pridobile s prekomernim delom - na račun krajšanja ur uporabnikom in ukinjanjem pospravljanj pri uporabnikih storitve pomoči na domu. Prav tako je iz gornjega grafa razvidno, da se največ odpovedi storitve zgodi v času dopustov in praznikov. V tem času so uporabniki storitve nameščeni v začasno varstvo v domovih starostnikov.

2.1. Dejavniki, ki vplivajo na učinkivnost:

- bolniški staležev do 14 dni, kar ne moremo nadomestiti z novim delavcem;
- odpovedi pogodbe o zaposlitvi s strani delavcev iz treh razlogov:
 - o neugoden delovni čas (deljen, sobote, nedelje, prazniki),
 - o stalno divjanje z vozili zaradi kratkega odzivnega časa in izpostavljanje na cesti;
 - o prenizko plačilo glede na naravo dela;
- v času odpovednega roka delavke koristijo proste ure ali dopust in torej dejansko ne delajo od dne, ko izvemo, da podajajo odpoved;
- dodaten problem smo imeli tudi letos, ko je bilo prevelikemu številu delavcev naenkrat odobren daljši dopust, nadomestilo pa ni bilo zagotovljeno, prav tako so delavci dopust podaljševali z bolniškim staležem;

- v času dopustov nimamo možnosti zaposliti dijakov oz. študentov

Vsekakor pa na obseg opravljenih ur storitve vplivajo tudi mnogi dejavniki s strani uporabnikov, kot npr:

- uporabnik, ki koristi storitev od ponedeljka do sobote in gre v sredini tedna v bolnico, ne ve kdaj se bo vrnil;
- uporabnik občasno zaradi obiska pri zdravniku ali ker tisto uro zanj poskrbi svojec nima realizirane dogovorjene ure,
- uporabnik je sprejet v institucionalno varstvo, »njegove« ure pa ni možno takoj pokriti z novim uporabnikom;
- uporabnik zmanjša urni obseg ali celo v celoti odpove izvajanje storitve, kar pomeni, da tisti trenutek ne moremo zagotoviti novega uporabnika;
- odhod uporabnika v toplice ali rehabilitacijo oz. v začasno varstvo v domovih za stare, ko vemo kdaj se bo vrnil in mu po dogovoru zagotavljamo enak obseg storitev kot pred odhodom,
- smrt uporabnika.

Vsakič, ko se zgodi eden od zgoraj naštetih dogodkov in uporabnik pravočasno v skladu z dogovorom odjavi obisk/e se pojavi problem, ker so ure, ki so rezervirane za določenega uporabnika v kratkem času nenadomestljive. V tem primeru se ure v samo efektivnost ne všttevajo in prispevajo k nižji efektivnosti. Kakor je razvidno iz zgornje tabele je bilo tako nerealiziranih ur v letu 2007 skupno 1868,5 njihovo število pa se iz meseca v mesec spreminja.

Za vse te nerealizirane ure pa moramo imeti delavca zaposlenega polni delovni čas, vendar ne opravi efektivnih ur - obiska pri uporabniku.

Po pravilniku o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev je efektivna ura:

- ura neposredno opravljenih socialno varstvenih storitev pri uporabnikih, ki se določijo tako, da se število ur polnega delovnega časa zmanjša za predvidene odsotnosti zaradi letnega dopusta, strokovnega izpopolnjevanja, odmora za malico in dnevnih opravil, ki se ne opravljajo neposredno za uporabnika storitve (priprave na službo, čas prihoda od enega upravičenca do drugega).

V prejšnjem odstavku je vidno, da v odsotnosti niso vključene odsotnosti zaradi bolezni, kar pri organizaciji službe pomoči na domu predstavlja problem, ki je podrobneje opisan v poglavju o kadrih.

Efektivna ura – ura obiska je po tem pravilniku le osnova za izračun cene storitve, ki jo plača uporabnik.

V zakonu o delovnih razmerjih je po definiciji delovni čas definiran kot efektivni delovni čas in čas odmora po 154. členu tega zakona, ter čas upravičenih odsotnosti z dela skladno z zakonom in kolektivno pogodbo oz. splošnim aktom. *Efektivni delovni čas je vsak čas, v katerem delavec dela, kar pomeni da je na razpolago delodajalcu in izpolnjuje svoje delovne obveznosti iz pogodbe o zaposlitvi.* Efektivni delovni čas je osnova za izračun produktivnosti dela. Polni delovni čas je 40 ur na teden.

3. Kadri in prostor

3.1 Zaposleni

V prvem polletju leta 2007 je bilo poleg vodje-koordinatorja v povprečju skupaj zaposlenih 19,88 delavk na pomoči na domu (delavk na terenu).

Do konca leta 2007 smo realizirali zaposlitev 23 oskrbovalk.

Razpisi in razgovori za nove kadre so v letu 2007 praktično vsaka 2 meseca in iščemo tudi po 3 – 5 delavcev naenkrat. Razlogi, da plan kadrov ni realiziran so sledeči:

- ♦ kandidat-i/ke že na razgovoru ugotovijo, da je delo za njih prenaporno, ne ustreza jim delovni čas, delo na terenu;
- ♦ neustrezna izobrazba kandidat-k/ov;
- ♦ dogaja se, da kandidat-i/ke že pred sklenitvijo pogodbe od kolegic izvejo, da so delovni pogoji prezahtevni in niti ne gredo na zdravniški pregled, četudi so izbrani in imajo že napotnico, vendar kličejo, da pogodbe ne bodo sklenili;
- ♦ kandidat-i/ke ne izpolnijo strogih zdravstvenih zahtev in ne opravijo zdravniškega pregleda;
- ♦ večina kandidat-k/ov je takoj po nekajdnevnem predhodnem delovnem poskusu delo odpovedala ;
- ♦ Zavod za zaposlovanje nima kandidat-k/ov, ki bi izpolnjevali pogoje za vključitev v javno delo (v letu 2007 so nam napotili samo 3 kandidate).

Problem predstavljajo tudi **kratkotrajne bolniške odsotnosti in koriščenje letnega dopusta**, saj povzročajo neposreden porast nadur. Delavka, ki je v službi mora opraviti svoje delo (polni delovni čas) in še dodatno delo (obiske oz. dodatni polni delovni čas) zbolele delavke oz. delavke, ki koristi letni dopust. Kratkotrajnih bolniških odsotnosti ne moremo nadomestiti z nadomestnimi delavkami, ker nas omejujejo zakonsko določeni razpisni roki, v tem času pa se delavke vrnejo na delo.

Vsak razpis za zaposlitev lahko začnemo izvajati šele po preteku 30 delovnih dni (več kot koledarski mesec) odsotnosti in ko nas Zavod za zdravstveno zavarovanje obvesti o dolžini odsotnosti delavke (izjema so dolgotrajne odsotnosti, ki so v naprej določene – porodniška...). Sam postopek razpisa terja svoj čas oziroma so predpisani roki in se povprečno iskanje delavca in uvajanje v delo raztegne čez cela dva meseca, ki pa jih mora zaposlena delavka pokriti. To je glavni razlog za kopičenje presežnih ur, saj uporabnikom pomoči ne moremo odpovedati v naprej dogovorjenega obiska na domu.

Problem predstavljajo tudi evidentiranje dela v **nedeljo in praznikih** saj se opravljene ure štejejo dvojno, kar po izračunu za izplačilo ur predstavlja zaposlenost vseh delavk vse dni v tednu (ena nedelja je dva delovna dneva prosta, ta čas pa dela druga delavka, ki nabira nadure).

V naši službi se koriščenje **letnega dopusta** izvaja čez celo leto, vendar je potrebno poudariti:

- da imamo zaposlene starejše delavke, ki jim po zakonu pripada več delovnih dni dopusta (tudi 40 dni) in tako je bilo za leto 2007 povprečno število dni dopusta 33

delovnih dni na zaposlenega, kar matematično povedano pomeni odsotnost dveh delavk vsak mesec.

Neusklajenost med socialno, zdravstveno in delovno zakonodajo in nefleksibilnost zaposlitvene zakonodaje kronično povzroča porast nadur pri delavcih, hkrati pa nas tudi pri izvajanju in zagotavljanju pokritosti potreb upravičencev omejuje, da ne moremo izvesti toliko ur obiskov, kot jih želijo imeti uporabniki.

3.2. Prostorska stiska

V Domu upokojencev Kranj smo se med prvimi v državi odzvali na velik prazen prostor nezadovoljenih tako temeljnih kot tudi nematerialnih socialnih potreb starih ljudi in leta 1995 skupaj z območnim odborom Rdečega križa pričeli razvijati program javna dela Pomoč na domu. Prva štiri leta smo dejavnost izvajali in razvijali kot program javnih del, od leta 1999 dalje pa kot kombinacijo rednih zaposlitev in javnih del in pogodbo z MO Kranj.

Razvoj programa od začetkov leta 2000 do danes lahko opazujemo z naslednjimi kazalci:

Tabela 2: Razvoj dejavnosti

| LETO \ ŠTEVILO | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Uporabniki ¹ | 23 | 40 | 41 | 53 | 72 | 92 | 98 | 112 | |
| izvajalke | 4,5 | 7 | 10 | 12,8 | 13 | 16,5 | 19,5 | 23 | 24 |
| Koordinator | | ½ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1+1 |

Kot je razvidno iz zgornje tabele se je dejavnost pomoči na domu v samo sedmih letih povečala za 511%, pri tem pa se niso spremenile prostorske zmožnosti.

Oskrbovalke trenutno nimajo svojih prostorov, večinoma se zadržujejo v sejni sobi Doma upokojencev Kranj, ki pa je pogosto zasedena z drugimi dejavnostmi. Socialne oskrbovalke, tako nimajo prostora v katerem bi se pripravljale na delo, malicale in se nenazadnje odpočile. Stiska se kaže tudi v garderobi, saj eno garderobno omarico uporabljajo štiri delavke skupaj.

Prav tako je postala neustrezna pisarna vodje pomoči na domu saj bosta v njej z letom 2008 tako vodja – koordinator kot koordinator velika pa je 11 m². Pisarna je v drugem nadstropju kar otežuje dostop uporabnikom. Pisarna je namenjena tudi razgovorom z upravičenci in njihovimi zastopniki, ki pa so in bodo zaradi prej naštetih vzrokov moteni.

Rešitev vidimo v izgradnji prizidka k Domu upokojencev v Kranju v katerem bi svoje prostore, tako garderobo, kot sejno sobo ter lastne sanitarije dobile socialne oskrbovalke, pisarna pomoči na domu pa bi bila tako lažje dostopna uporabnikom in prijaznejša saj v bi tako Vodja koordinator kot koordinator imela svoje prostore.

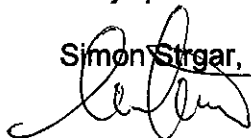
¹ Upoštevani uporabniki na dan 31.12. Skupno število uporabnikov pa je večje.

4. Zaključek

Vsem upravičencem želimo zagotoviti, da lahko čim dlje ostanejo v okolju v katerem živijo. Želimo jim zagotoviti najrazličnejše storitve prilagojene njihovim specifičnim željam in zahtevam, ki jim omogočajo aktivno in polno življenje, predvsem tistim, ki bi bili brez teh možnosti izolirani iz družbenega dogajanja.

Vodja pomoči na domu:

Simon ~~Strgar~~, dipl. soc. del.



DIREKTOR:

Martin Habjan, univ. dipl. soc.

