

# POMOČ DRUŽINI NA DOMU

Poročilo o delu  
socialne oskrbe na domu  
v občini Železniki  
v letu 2024



V Centru slepih, slabovidnih in starejših Škofja Loka storitev pomoči na domu, kot socialne oskrbe na domu, izvajamo za občane Občin Škofja Loka, Gorenja vas – Poljane, Žiri in Železniki, ki tako v skladu z Zakonom o socialnem varstvu zagotavljajo mrežo javne službe za pomoč na domu in storitev tudi delno sofinancirajo.

Socialna oskrba na domu je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni pa se ne morejo oskrbovati in negovati sami, svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali nimajo možnosti. Upravičencem se tako z različnimi oblikami organizirane praktične pomoči in opravil vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

V službi pomoč družini na domu, v okviru Centra, je bilo na prvi dan leta (1.1.2024) vključenih 116 občanov, na zadnji dan leta 2024 (31.12.2024) pa 117 uporabnikov oz. občanov s področja UE Škofja Loka (v letu 2023 pa 116). Mesečno je bilo v povprečju oskrbovanih 122 občanov.

Skupno je bilo v letu 2024 v socialno oskrbo na domu vključenih **178** občanov oz. upravičencev, več kot v letu 2023 (ko smo se v celotnem letu neposredno vključevali k 163 občanom). V vseh štirih občinah je bilo opravljenih **19.761,5** **efektivnih ur** oziroma povprečno **1646,7** **efektivnih ur mesečno**, kar je več kot v letu 2023 (ko je bilo skupno 18.335,5 ur oz. povprečno 1527,9 ur).

V občini Železniki je bilo na dan 1.1.2024 vključenih 20 uporabnikov in ob koncu leta 15 uporabnikov (31.12.2024). Skupno je bilo v letu 2024 storitev pomoči na domu izvajana pri 36 občanah (v letu 2023 in tudi 2022 pri 29 občanah, v letu 2021 pri 38, v letu 2020 pri 29 občanah, v letu 2019 pri 33 in v letu 2018 pri 30 občanah). Skupno je bilo opravljenih **2438,5** **efektivnih ur** (povprečno 203,2 mesečno).

Storitev pomoč družini na domu se začne izvajati na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika ter se prilagodi potrebam posameznega upravičenca. Obsega naslednje sklope opravil:

- *pomoč pri temeljnih dnevni opravilih*: pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov;
- *gospodinjstvo pomoč*: prinašanje enega pripravljenega obroka ali nabava živil in priprava enega obroka hrane, pomivanje uporabljene posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov 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.

Cena storitve je subvencionirana s strani občine, v skladu z zakonodajo najmanj 50 % celotnih stroškov storitve. Cena ure storitve za uporabnika v občini Železniki je do 30.4.2024 znašala 5,00 €, od 1.5.2024 dalje pa 6,50 €. Nihče od uporabnikov tudi v tem letu ni koristil možnosti oprostitve plačila, ki se sicer lahko uveljavlja na CSD Škofja Loka.

Socialna oskrba na domu se v občini Železniki se je izvajala ob delavnikih, v dopoldanskem času, od 7. do 15. ure. Za neposredno delo z uporabniki sta po osnovni kadrovski strukturi zaposlena dva socialna oskrbovalca.

V času odsotnosti (letni dopusti, bolniške odsotnosti) ali povečanega obsega so se za čas nadomeščanja vključevali delavci iz druge občine, v skladu s prehajanjem zaposlenih med občinami.

Neposredno delo pri uporabniku, se v skladu s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, izvaja najmanj 30 minut dnevno in največ 20 ur tedensko. Ob sprejemu novega uporabnika se s sklenjenim Dogovorom o izvajanju pomoči na domu dogovorimo o storitvah, ki jih uporabnik potrebuje in o obsegu izvajanja.

V poročilu o izvajanju storitve pomoč družini na domu so zajeti podatki za obdobje od 1.1.2024 do 31.12.2024.



- pomoč pri zagotavljanju kakovostnega življenja starejših, bolnih in invalidov;
- omogočiti uporabnikom čim daljše bivanje v domačem okolju;
- preprečevanje osamljenosti;
- razbremenitev svojcev.



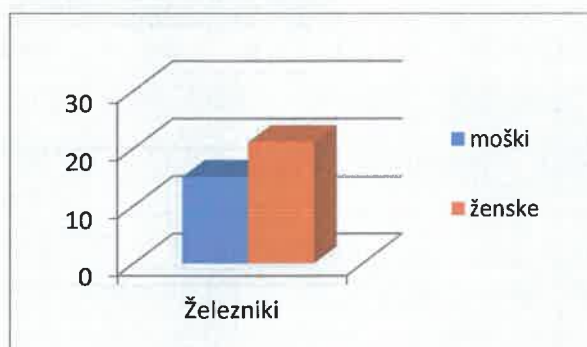
### Prikaz števila uporabnikov v obdobju od 1.1. do 31.12.2024

Povp. 2023	Občina Železniki	JAN	FEB	MAR	APR	MAJ	JUN	JUL	AVG	SEP	OKT	NOV	DEC	Povp. 2024
19		22	24	23	22	17	18	18	19	18	20	19	17	20

Povprečno število vseh uporabnikov oz. občanov, ki so bili v letu 2024 vključeni v izvajanje socialne oskrbe na domu je 20, torej se je v primerjavi s preteklim letom število malenkost zvišalo (v letu 2015 je bilo povprečno 9 uporabnikov, v letu 2016 pa 13; v letu 2017 jih je bilo 19, povprečno 20 uporabnikov je bilo v letih 2018, 2019 in 2020 ter v 22 v letu 2021, 18 v letu 2022 ter 19 v letu 2023). Skupno število vseh vključenih uporabnikov v izvajanje PND je bilo 36.

### Prikaz uporabnikov po spolu

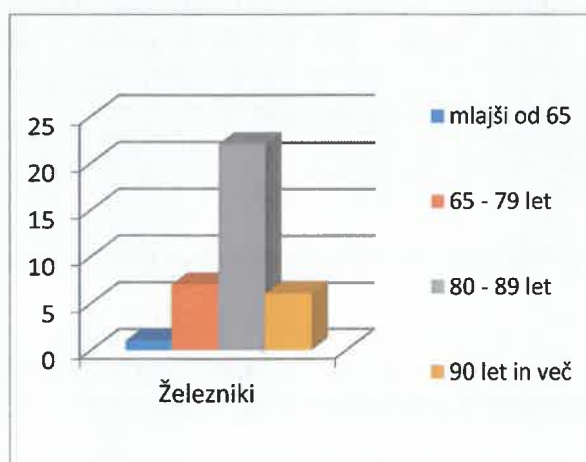
Leto 2023	Spol	Leto 2024
10	Moški	15
19	Ženske	21
29	Skupaj	36



V letu 2024 se je neposredno delo izvajalo pri skupno 36 občanih oz. je v tabeli razvidno število vseh občanov in največ jih je s strani ženskega spola. Delež žensk je 58 %, število moških pa se je v primerjavi z letom poprej ponovno povečalo in predstavljajo 42 % delež.

### Prikaz uporabnikov po starostni strukturi

Leto 2023	Starost	Leto 2024
1	Mlajši od 65 let	1
5	Od 65 do 79 let	7
15	Od 80 do 89 let	22
8	90 let in več	6
29	Skupaj	36



V letu 2024 je bilo v socialno oskrbo vključenih skupno 36 uporabnikov in v tabeli ter grafu zgoraj je razvidno, da je največ občanov v starosti med 80 in 89 let, ki predstavljajo 61 % delež. Po starosti sledijo občani stari od 65 do 79 let (19 %) ter potem občani stari 90 let in več (17 %). Najmanjši delež (3 %) predstavljajo mlajši od 65 let, vključen je bil le 1 uporabnik.

#### **Odhodi (vzroki prenehanja) in prihodi (sprejem novih uporabnikov)**

<b>Leto 2023</b>	<b>VZROKI PRENEHANJA</b>	<b>Leto 2024</b>
3	Odhod v institucionalno varstvo	9
4	Smrt uporabnika	9
2	Odpoved storitev	3
<b>9</b>	<b>SKUPAJ</b>	<b>21</b>

<b>Leto 2023</b>	<b>Prihodi (novi uporabniki)</b>	<b>Leto 2024</b>
<b>12</b>		<b>16</b>

V letu 2024 se je (v primerjavi z letom 2023) število uporabnikov, kjer se je izvajanje pomoči prenehalo zaradi odhoda v domsko varstvo, odpovedi storitev ali smrti, zelo povečalo. Izvajanje se je zaključilo pri skupno 21 uporabnikih (odhodi), v letu 2023 pa je bila oskrba zaključena pri skupno 9 občanih.

Novo sprejetih uporabnikov (prihodi) je nekaj več, teh je bilo 16 v letu 2024, v letu 2023 pa 12. Med temi je bilo kar 11 občanov, pri katerih smo v istem letu izvajanje vzpostavili na novo in ga v istem letu tudi zaključili.

V letu 2024 sta bila najpogostejša vzroka prenehanja izvajanja smrt uporabnika in pa odhod v institucionalno varstvo, v obeh primerih pri 9 uporabnikih. V domsko oskrbo v CSS Škofja Loka je bilo sprejetih 7 uporabnikov (od 9 zaključenih s tem razlogom). Trije uporabniki pa so izvajanje odpovedali oz. v vseh treh primerih je bilo dogovorjeno izvajanje le za določen čas.

#### **Prikaz opravljenih učinkovitih ur (na socialnega oskrbovalca na mesec)**

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev predpisuje normativ 110 učinkovitih ur na mesec na socialnega oskrbovalca, z možnim odstopanjem +/- 10 odstotkov (od 99 do 121 ur).

Glede na tabele spodaj (kjer so razvidni podatki za l. 2024 in tudi primerjava med leti 2012-2024) je razvidno, da se je povprečno število učinkivnih ur povečalo in je v mejah normativa.

V letu 2024 je bilo opravljenih skupno **2438,5** učinkivnih ur (2292 v letu 2023, v letu 2022 je bilo 2246,5 ur, v letu 2021 pa 2238 ur), povprečno 203,2 v posameznem mesecu (in povprečno 101,6 ur na enega zaposlenega). V primerjavi z letom 2023, ko so nas pestile raznolike težave, smo tokrat lahko zadovoljni.

<b>EFEKTIVNE URE 2024</b>	<b>Železniki</b>	<b>Pregled učinkivnih ur po letih*</b>	
<b>Povprečje učektivnih ur na 1 oskrbovalca</b>	<b>101,6</b>	<b>Leto 2012</b>	76,8
		<b>Leto 2013</b>	92,3
<b>Povprečje učektivnih ur v občini na mesec</b>	<b>203,2</b>	<b>Leto 2014</b>	113,5
		<b>Leto 2015</b>	107,6
		<b>Leto 2016</b>	118,4
		<b>Leto 2017</b>	110,8
		<b>Leto 2018</b>	101,7
		<b>Leto 2019</b>	97,4
		<b>Leto 2020</b>	78,4
		<b>Leto 2021</b>	102,7
		<b>Leto 2022</b>	106,9
		<b>Leto 2023</b>	95,5
		<b>Leto 2024</b>	101,6

\*V tabeli so prikazani podatki CSD Škofja Loka (za leta od 2012 do 2014 ter za obdobje od 1.1.-30.6.2015), podatki CSS Škofja Loka od 1.7.-31.12.2015 ter za leto 2016 do 2024.

V letu 2024 sta delo v tej občini opravljala dva zaposlena in kadrovske skozi leto tokrat nismo imeli večjih težavnih sprememb, se je pa eden od zaposlenih skozi celotno leto vključeval tudi drugo občino (v kraje na meji obeh občin, skozi celotno leto je opravil še dodatno 104 učinkivnih ur), saj je bilo tudi povpraševanje manjše.

Vpliv na neposredno delo z uporabniki imajo tudi začasne prekinitve storitev (dnevne odpovedi, tedenske, tudi za daljše časovno obdobje), ki posledično spremenijo število ur posameznih socialnih oskrbovalcev in v celoti gledano tudi na mesečno število ur opravljenega dela pri občanah v posamezni občini (zaradi nepredvidenega odhoda v bolnico, za napovedane odhode v zdravilišče, na dopust ali na začasno bivanje v institucionalno varstvo...). Specifično za to občino so npr. kolektivni dopusti v lokalnih podjetjih, kjer svojci ostanejo več tednov doma in nam storitev odpovejo. V letu 2024 smo zabeležili 163 ur odpovedi s strani uporabnikov.

Hiša generacij v Gorenji vasi je zdaj že ena od poznanih možnosti v tem okolju, in tudi v letu 2024 so se uporabniki PND posluževali možnosti namestitve za določen čas. V letu 2024 je bilo tako kar 21 uporabnikov PND, ki so koristili obe možnosti, kar pomeni, da se je izvajanje PND le začasno prekinilo, ni se pa zaključilo oz. se je po povratku občana v domače okolje ponovno vzpostavilo izvajanje storitev PND, kot je

opredeljeno z Dogovorom o izvajanju. V Železnikih so trije občani koristili tovrstno možnost.

Hkrati se je že v procesu dogovarjanja in priprav na izvajanje PND velikokrat izkazalo, da v kolikor se je pokazala možnost tovrstne namestitve, so se v službi PND pogovori za vključitev v izvajanje zaključili, ker so svojci izbrali obliko institucionalnega varstva.

V primeru napovedanih začasnih prekinitev (kjer nam je znan datum povratka) lahko organiziramo in načrtujemo vključitev drugih uporabnikov za določen čas (novih ali ponudimo možnost že obstoječim uporabnikom). Ko pa so te spremembe nenadne in nenapovedane (npr. hospitalizacija), pa se temu lahko prilagajamo le sproti in dnevno, saj uporabnike, ko se vrnejo v domače okolje vključimo nazaj v izvajanje po dogovoru, kot je bilo pred odhodom.

Železniki - pregled mesečno opravljenih ur v letu 2024 in letno povprečje na socialnega oskrbovalca													
Povp. 2023	JAN	FEB	MAR	APR	MAJ	JUN	JUL	AVG	SEP	OKT	NOV	DEC	Povp. 2024
191	212	223	228	223	205,5	177	213	178,5	186,5	204,5	197,5	190	203,2
95,5													101,6

### Obseg vrste pomoči (povprečno število učinkovitih ur)

V letu 2024 je bilo v izvajanje socialne oskrbe na domu vključenih skupno 36 uporabnikov oz. občanov, mesečno je bilo opravljenih povprečno 203,2 učinkovitih ur.

Leto 2023	VRSTE POMOČI	Leto 2024
80,8	Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih	90,2
82	Gospodinjska pomoč	89,6
28,2	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	23,4
191	Skupaj	203,2

Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, s katero smo se vključevali k občanom, predstavlja največji, 45 % delež. V posameznem mesecu je bilo opravljenih 90,2 ur. Znotraj tega sklopa opravil se poleg osnovne jutranje nege največkrat vključujemo v pomoč pri kopanju. Svojci se obrnejo po pomoč zaradi nenadne spremembe zdravstvenega stanja, poslabšanje različnih bolezni, poškodb ali ob vrnitev iz bolnišnične oskrbe; lahko je prisoten strah pred padci (npr. pri kopanju), tudi zaradi

intimne zadrege pri urejanju (npr. mama- sin). Kadar pa gre za slabše oz. poslabšanje zdravstvenega stanja, ki vključuje zahtevno vsakodnevno nego, se svojci oz. uporabniki odločajo tudi za drugo obliko pomoči.

S storitvami gospodinjske pomoči je bilo opravljenih 44 % vseh efektivnih ur. Mesečno je bilo v povprečju opravljenih 89,6 ur. Tu gre največkrat za storitev prinašanja kosil oz. priprave zajtrka ter tudi nabava živil, občani pa potrebujejo tudi pomoč pri osnovnem čiščenju prostora in vzdrževanju spalnega prostora.

V storitvah iz sklopa pomoč pri ohranjanju socialnih stikov je bilo opravljeno povprečno 11 % efektivnih ur v posameznem mesecu (23,4 ur). Vsak vstop v domače okolje in delo z uporabniki že vzpostavlja nek osnoven socialni stik, velikokrat pa sodelujemo tudi z drugimi udeleženci (npr. CSD, patronažna služba), kjer so za življenje posameznika potrebna določena informiranja, sodelovanja in usklajevanja. Številni uporabniki socialne oskrbe na domu imajo v Centru tudi vlogo za institucionalno varstvo, kjer naša služba v skladu z dogovorom lahko spremlja stanje posameznika in podaja informacije.

S socialno službo se je v povezavi s Hišo generacij (namestitve za določen čas in dnevno varstvo) sodelovanje še bolj okrepilo, saj je to postala dodatna oblika v tem okolju in nova možnost, ki lahko za določen čas razbremeni svojce v skrbi za svoje domače. Kot služba lahko tudi opozorimo na problematiko posameznega občana, hkrati pa to predstavlja neko celostno skrb in tudi lažji prehod iz domačega v institucionalno okolje, če je ta vendarle potreben (v letu 2024 je bilo sicer 7 občanov, ki so bili nameščeni v CSS, trije uporabniki pa so koristili tudi namestitve v Hiši generacij). Velja tudi obratno, ko socialna služba v nekem trenutku še ne more posamezniku zagotoviti domskega varstva oz. mogoče v tistem trenutku niti ni potreben, se pa kažejo določene potrebe po pomoči, je napoten v službo pomoči na domu, kjer lahko iščemo rešitev tako za razbremenitev družine kot individualno posamezniku.

## Učinek cilja Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva

Doseganje zastavljenega cilja, ki ga predvideva ReNPSV22-30 in po kateri naj bi bilo v PND vključene 3,0 % populacije stare nad 65 let, se iz leta v leto spreminja. V letu 2024 je bil odstotek vključenosti večji kot leto pred tem, 2,7 %.

Od skupno 36 uporabnikov je v izračunu upoštevanih 35 občanov, vsi tisti, ki so bili stari 65 let in več (1 uporabnik je mlajši od 65 let in se ne upoštevat v izračun).

V službi PND vsako leto, glede delovanja službe, podrobno poročamo tudi na Inštitut RS za socialno varstvo.

Odstotek ciljne popu. vključen e v PND 2023	Občina Železniki	Št. preb., starih 65 let in več*	3,0 % od populacije, stare 65 let in več*	Število vključenih uporabnikov v PND (65 let in več)	Odstotek ciljne populacije vključene v PND (2024)
2,2		1281	38,4	35	2,7

\*Podatki s spletne strani Statističnega urada Slovenije

## KADROVSKE ZADEVE

V letu 2024 je bilo skupno zaposlenih 17 socialnih oskrbovalcev, v kolikor upoštevamo vse, ki so tekom leta opravljali delo za nedoločen čas ali za določen čas.

Starostna struktura zaposlenih je visoka, povprečna starost je 49 let in skupno so imeli zaposleni 528 dni letnega dopusta, katero koriščenje nam predstavlja stalne izzive. Sicer velikih kadrovskih težav nismo imeli, kar je bilo v primerjavi z letom 2023 dobra sprememba. Zaradi upokojitve ene zaposlene smo iskali in uspešno zaposlili novo delavko, imeli pa smo kar veliko bolniških odsotnosti. V letu 2024 je bilo skupno 136 dni odsotnosti iz teh razlogov, med njimi tudi dolgotrajne, več mesečne, ki smo jih nadomeščali s prehajanjem redno zaposlenih in delavkama po podjemni pogodbi ter pogodbi o poslovnem sodelovanju.

Sicer so zaposleni v službi PND medsebojno dobro povezani, organizirani in samostojni, usklajujejo dnevno dinamiko in skrbijo za prenos potrebnih informacij ter svoje delo opravljajo odgovorno ter skrbno, prepoznavaajo spremembe v življenju posameznika, da tako omogočajo uporabnikom prijazne in potrebne storitve.

Kadrovska situacija v občini Železniki je bila v letu 2024 stabilna, zaposlena sta bila dva socialna oskrbovalca in ni bilo bistvenih sprememb. Še vedno pa odsotnosti redno zaposlenih rešujemo s prehajanjem zaposlenih iz druge občine (Škofja Loka), saj v tej občini nimamo delavca, ki bi opravljal nadomeščanja po pogodbi.

Pogodbени delavci so pomemben del pomoči v organizaciji dela v posamezni občini, saj jih v nepredvidenih situacijah, čez noč, lahko takoj vključimo v delo. Reševanje kadrovskih stisk s stalnim usklajevanjem in prehajanjem oskrbovalcev iz vseh štirih občin je namreč vedno zahtevno, saj s tem posežemo v organizacijo in urnike dela druge. Ob tem je tu tudi stalni izziv načrtovanja predvidenih odsotnosti in pravica izkoristka letnih dopustov, ki nam jih tovrstne odsotnosti onemogočajo planirati (na zadnji dan leta 2024 so imeli zaposleni še skupno 223 dni neizkoriščenega letnega dopusta iz leta 2024).

## AKTIVNOSTI

- Sodelovanje socialnih oskrbovalcev s strokovnimi službami Centra (služba delovne terapije in tudi službo ZNO (v smislu individualne pomoči, svetovanja pri težavah urejanja uporabnikov);
- sodelovanje s svojci;
- supervizijska srečanja socialnih oskrbovalk (izvedena 4 srečanja v letu)
- validacija merjenja toplote hrane
- teoretično usposabljanje in preizkus s področja varnosti in zdravja pri delu in varstva pred požarom
- različna izobraževanja: Kako se znebimo miselne navlake, Demenca za izvajalce pomoči na domu, Prijazno je biti prijazen
- udeležba vodje službe PND na aktivu regijske koordinacije pomoči na domu na področju Gorenjske, supervizijska srečanja (5 srečanj) ter izobraževanje Posvet

- Dolgotrajna oskrba – strategija in rešitve, priprava različnih predstavitvenih člankov za lokalne časopise (Mi o sebi, Podblegaške novice, Novičnik Žiri)
- priprava in izvedba ankete o zadovoljstvu s socialno oskrbo na domu

### **Analiza ankete o zadovoljstvu socialne oskrbe na domu**

V mesecu novembru 2024 je bil občanom oz. uporabnikom, ki so vključeni v izvajanje storitev pomoč družini na domu, po pošti posredovan vprašalnik z namenom:

- ugotavljanja zadovoljstva z neposrednim izvajanjem socialne oskrbe (kako so občani zadovoljni z vsakodnevnim delom socialnih oskrbovalcev, ki vstopajo v njihovo domače okolje)
- ugotavljanja zadovoljstva z organiziranostjo službe pomoči na domu (kako so zadovoljni z dogovarjanjem za izvajanje, ceno storitve, časovno organiziranostjo)
- ugotavljanje zadovoljstva s kosili iz CSS kuhinje (samo za Škofjo Loko)
- zbiranja predlogov, pobud za izvajanje oskrbe na domu

S pomočjo anketnih vprašalnikov in analize smo želeli ugotoviti, kako so uporabniki zadovoljni s storitvijo pomoč družini na domu ter kakšne so njihove potrebe, želje in predlogi za nadaljnje izvajanje.

Vprašalnik je bil poslan skupno 117 uporabnikom v vseh štirih občinah, ki so bili na dan 27.11.2024 vključeni v izvajanje storitev.

V občini Škofja Loka je vprašalnik prejelo 59 uporabnikov, v Gorenji vasi Poljane 23 uporabnikov, v Železnikih 18 uporabnikov in v občini Žiri 17 uporabnikov.

S strani uporabnikov smo prejeli skupno 70 izpolnjenih vprašalnikov, od katerih je bilo 64 vprašalnikov popolno izpolnjenih in 6 vprašalnikov nepopolno izpolnjenih (ti so bili izločeni iz nadaljnje analize). Preostalih 47 vprašalnikov nismo prejeli.

Med uporabniki, ki so sodelovali v analizi ankete, je najvišji delež občanov Škofje Loke (50 %), najmanj sodelujočih pa je iz občine Žiri (12 %). Največ sodelujočih (57 %) je starih od 80 do 89 let, najmanj pa je mlajših od 65 let (3 %). Med vsemi uporabniki je sodelovalo največ žensk, in sicer kar 66 %. Med anketiranimi je največ uporabnikov tistih, ki živijo sami (44 %).

Več kot polovica (64 %) uporabnikov je informacije o nujenju storitev pomoči na domu prejela s strani sorodnikov, ki se prav tako največkrat vključujejo v pomoč uporabnikom pri vsakodnevnih opravilih (73 %).

Uporabniki svoje zdravstveno stanje največkrat ocenjujejo kot slabo (48 %), a jih je večina (88 %) zadovoljna z istim obsegom storitve, kot ga imajo. V vseh štirih občinah skupaj, je 8 občanov, ki si želijo obseg izvajanja povečati. Največ (48 %) vseh sodelujočih prejema pomoč na domu enkrat dnevno, 20 % pa enkrat tedensko, ostali sodelujoči prejemajo pomoč v drugih možnostih.

Med sodelujočimi jih 91 % vprašanih nima potrebe po popoldanskem oz. večernem izvajanju. Da bi želeli tovrstno izvajanje pa je izrazilo 9 % sodelujočih iz vseh štirih občin (6 uporabnikov). Pri vprašanju glede izvajanja ob vikendih in praznikih je to

potrebo izrazilo 10 uporabnikov (16 %) iz vseh občin. V obeh primerih je bil upoštevan odgovor »da« tudi pri tistih, ki so kot opombo navajali, da je to potrebno le »občasno«.

Zadovoljstvo uporabnikov iz vseh štirih občin z neposrednim delom socialnih oskrbovalcev in z organizirano službo pomoči na domu je zelo visoko, saj je povprečna ocena (na lestvici od 1 do 5) zadovoljstva z odnosom 4,7 in povprečna ocena zadovoljstva z izvedbo obiskov 4,6. Med sodelujočimi je vseh 64 uporabnikov mnenja, da izvajanje storitev pomoči na domu izpolnjuje njihova pričakovanja.

<b>Zadovoljstvo</b>	<b>Škofja Loka</b>	<b>Gorenja vas - Poljane</b>	<b>Žiri</b>	<b>Železniki</b>	<b>SKUPAJ</b>
Zadovoljstvo z odnosom	4,6	4,9	4,6	4,7	4,7
Zadovoljstvo z izvedbo obiskov	4,6	4,9	4,4	4,7	4,6

Uporabnike smo povprašali tudi po zadovoljstvu s kosili – vprašanje je bilo podano prejemnikom kosil iz kuhinje CSS Škofja Loka (občanom Škofje Loke, v ostalih občinah je ta storitev vezana na lokalne ponudnike in smo praviloma pri tem le posredno vključeni). Skupna ocena uporabnikov (zadovoljstvo z okusom hrane, s količino hrane in s toploto hrane) je bila 4,2 (na lestvici od 1 do 5).

Občani so v svojih predlogih velikokrat pohvalili, izrazili zadovoljstvo z delom službe PND, kot predloge pa so izpostavili bolj ugodno ceno, več pristojnosti zaposlenih in npr. dodatne storitve (kot je fizioterapija).

Ob analizi oz. izvedbi ankete lahko zaključimo, da so občani vseh štirih občin z izvajanjem storitve pomoč družini na domu zadovoljni. Da službo ocenjujejo kot strokovno, kvalitetno, profesionalno ter prijazno in spoštljivo. Veseli smo, da služba izpolnjuje njihova pričakovanja in smo jim v pomoč, da lahko še naprej živijo v svojem domačem okolju.

## POVZETEK

Število uporabnikov je bilo v letu 2024, v primerjavi z letom pred tem, večje, skupno je bilo vključenih 36 uporabnikov (29 v letu 2023 in tudi v l. 2022, 38 v letu 2021, 29 v letu 2020, v letu 2019 jih je bilo 33, v letu 2018 pa 30). Povprečno mesečno število uporabnikov vključenih v izvajanje pomoči na domu je bilo 20 (v letu 2023 pa 19).

Med uporabniki je bilo največ žensk, kar 65 %, povečalo se je število moških. Starostno gledano so v letu 2024 ponovno prevladovali uporabniki med 80 in 89 leti, teh je bilo kar več kot polovica (61 %). Sledijo uporabniki stari med 65 in 79 let, ki so predstavljali 19 % delež, starostniki 90 let in več predstavljajo 17 % delež vključenih, kot mlajši od 65 let pa je bil vključen le 1 občan.

V letu 2024 je bilo, v primerjavi z letom poprej, veliko več odhodov oz. zaključkov izvajanja, kar 21 (9 v letu 2023, 12 v letu 2022, v letu 2021 jih je bilo 16, v letu 2020 jih

je bilo 10, v letu 2019 pa 13), glavna razloga pa sta bila smrt uporabnika in odhod v domsko oskrbo (v obeh primerih 9 uporabnikov). Med temi je bilo 7 občanov sprejetih v CSS Škofja Loka. Izvajanje so odpovedali trije uporabniki, vsi so imeli dogovorjeno izvajanje le za določen čas.

Povečalo se je število na novo vključenih uporabnikov, teh je bilo 16 (12 v letu 2023, v letu 2022 jih je bilo 7, v letu 2021 jih je bilo 19, 9 v letu 2020 in 14 v letu 2019) in pri kar 11 občanah, ki so se v tem letu vključili, smo v istem letu izvajanje tudi zaključili.

Nihče v tej občini tudi to leto ni imel oprostitve plačila, o čemer so sicer vsi informirani in usmerjeni na CSD Škofja Loka.

Za izvajanje neposrednega dela pri 36 občanah v Železnikih sta bili v letu 2024 zaposlena 2 socialna oskrbovalca in večjih ali težavnih sprememb nismo imeli. Za nadomeščanje, za čas odsotnosti, pa smo delo še vedno delo zagotavljali z zaposlenimi iz drugih občin.

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev predpisuje normativ 110 učinkovnih ur neposrednega dela pri uporabnikih, na mesec na posameznega socialnega oskrbovalca, z odstopanjem +/- 10 % (med 99 in 121 ur).

V letu 2024 je bilo opravljenih skupno 2438,5 ur (2292 v letu 2023, 2246,5 v letu 2022, v letu 2021 pa 2238), mesečno opravljenih je bilo povprečno 203,2 ur (kar pomeni povprečno 101,6 ur na enega zaposlenega), s čimer smo, v primerjavi z letom prej, vsekakor zadovoljni in izpolnujemo meje normativa.

Z vključitvijo oz. storitvami pomoči na domu sicer občanom v domačem okolju nudimo možnost različnih opravil, ki so razdeljeni v tri glavne sklope pomoči. Največ učinkovnih ur je bilo tokrat opravljenih v sklopu temeljnih dnevnih opravil, 45 %. Tik za tem sledijo uporabniki, ki so potrebovali pomoč pri gospodinjskih opravilih, mesečno je bilo opravljenih 44 % učinkovnih ur. Tretji sklop pomoči, socialni stik, je seveda vzpostavljen vedno in pri vsakem uporabniku že z samim vstopom v domače okolje, tu pa se število opravljenih ur (11 %) navezuje predvsem na povezovanje in sodelovanje z drugimi ter s tem širjenje socialne mreže, informiranje ter velikokrat priprava na prihod v institucionalno varstvo.

Doseganje zastavljenega cilja, ki ga predvideva ReNPSV22-30 in po kateri naj bi bilo v PND vključene 3,0 % populacije stare nad 65 let, se iz leta v leto spreminja. V letu 2024 je bil v občini Železniki odstotek vključenosti večji, kot leto poprej, 2,7 % (2,2 v letu 2023 in tudi 2022, v letu 2021 je bilo 3,0 %). 1 uporabnik, mlajši od 65 let, v ta izračun ni upoštevan.

V službi PND zaposleni dnevno, tedensko in mesečno z individualnimi srečanji ter sestanki spremljajo izvajanje pri posameznem uporabniku, usklajuje se morebitne spremembe ter opažanja, da s prilagoditvami občanom v domačem okolju omogočamo čim bolj zadovoljno življenje. Dobro in stalno sodelovanje je pomemben temelj za kvalitetno opravljene storitve, večjo možnost prilagajanja samim uporabnikom glede na njihove potrebe ter tudi hitrejšo odzivnost.

V letu 2024 je bilo na področju vseh štirih občin prejetih 121 prošenj občanov za vključitev v izvajanje (14 prošenj iz Žirov, 22 iz Železnikov, 17 iz občine Gorenja vas Poljane, 71 iz Škofje Loke), tekom leta je bilo vključenih 62 novih občanov.

V nekaterih primerih se v procesu pogovorov izkaže da pomoč ni potrebna, ali je neustrezna, ali se najde drugačna oblika pomoči. Lahko pa se nadaljnji pogovori, ker ni izkazanih potreb, niti ne nadaljujejo več, tudi zaradi razlogov omenjenih zgoraj (smrt, dom) pa o tem nismo bili obveščeni. Pripravo na sprejem velikokrat otežujejo hospitalizacije, ko svojci z nami stopijo v kontakt, iščejo rešitve, potem se izkaže, da povratek ni znan, velikokrat tudi realnega stanja bližnjega ne poznajo. Vse večkrat se zgodi tudi, da v procesu dogovarjanja že načrtujemo obisk na domu ali opredelimo datum začetka izvajanja, pa se sprostí mesto za namestitev v Hiši generacij in občan naše službe ne potrebuje več. Srečevali pa smo se tudi z razlogom zavrnitve, kjer se je pričakovalo, da se bo v delo na domu vključeval zgolj en sam zaposlen in ni bilo sprejeto dejstvo, da organizacija službe PND na tak način ne more zagotavljati izvajanja storitev.

Na delo pogosto vpliva tudi spremenjena situacija že obstoječih uporabnikov (ko se pri nekemu stanje poslabša in spremenimo obiske in obsege izvajanja ter tako zapolnimo morebitne proste termine) ter možnost namestitev v Hiši generacij v Gorenji vasi.

Tovrstne namestitve so koristili tudi uporabniki PND, kar pomeni, da za določen čas izvajanje prekinemo, ko se uporabnik vrne nazaj v domače okolje, pa nadaljujemo z izvajanjem storitev. V letu 2024 je bilo kar 21 uporabnikov, ki so bili vključeni v PND in so hkrati, za določen čas, koristili tudi namestitev v Hiši generacij (v Železnikih so trije koristili to možnost). Tako je postalo sodelovanje s socialno službo še bolj intenzivno in je vse pogostejše, saj so občani oz. svojci hkrati v kontaktu z obema službama in iščejo zanje in za svoje domače najboljšo rešitev.

Za vključitev v izvajanje sicer velja postopek v skladu s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev in neposredno delo se izvaja na podlagi sklenjenega Dogovora z uporabnikom.

Za storitev socialne oskrbe na domu se občani in njihovi svojci največkrat zanimajo, ko se spremeni zdravstveno ali funkcionalno stanje posameznika (hospitalizacije zaradi bolezni, poškodbe, starostno pešanje) in to predstavlja določene težave pri organizaciji življenja posameznika, ki pomoč potrebuje. Pojavijo se vprašanja, kako bodo zmogli poskrbeti za osnove potrebe svojih bližnjih (npr. jutranje urejanje, nega, kopanje), kdo bo poskrbel za zajtrk ali za kosilo. Tistim, ki v bližini nimajo svojcev, pa lahko težavo predstavlja že osnovni nakup živil ali opravljanje nujnih obveznosti. Dejansko psiho-fizično stanje največkrat spoznamo šele ob obisku na domu, ko je lahko podana realna ocena potreb posameznika in iskanja rešitev za vključitev.

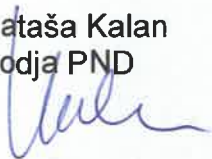
Služba pomoč družini na domu ni organizirana v obliki intervencijske službe, npr. da bi se vključili na podlagi klica takoj v danem trenutku potrebe, kot nekateri pričakujejo. Se pa na podlagi pobud s strani drugih služb in organizacij, kot je CSD, osebni zdravniki, članov društev in drugih pomembnih oseb ter ob tem zaznane težke življenjske situacije v življenju posameznika trudi, da odreagira in nemudoma vzpostavi postopek. Velikokrat je nudenje pomoči zelo intenzivno na začetku izvajanja, saj se praviloma kmalu oblikuje neka rutina v življenju posameznika, vsakdan v skrbi za domače postane organiziran in tista prva stresna obremenitev, ki jo doživljajo predvsem svojci, se zmanjša.

Občani se na službo PND obračajo tudi zgolj zaradi pogovora v osebni stiski, informiranja ali neznanja. Pomoč svojim domačim lahko nudijo, vendar niso opremljeni z znanjem, kako zanj poskrbeti. V takih primerih, individualno, poskušamo organizirati

obisk oskrbovalca ter pomagamo v trenutkih, ko so svojci največkrat zaradi neke nenadne spremembe v stiski, ne vedo kako postopati, kako si organizirati dan, kam vse se je potrebno obrniti še po drugo vrsto pomoči (npr. urejanje pripomočkov, urejanje dodatkov, itd.). Mreža svojcev in znancev je tako v življenju posameznika zelo pomembna, saj omogoča, da so lahko dlje časa v svojem domačem okolju in z manjšim obsegom pomoči še zadovoljivo, kakovostno živijo.

V službi pomoč družini na domu se nenehno trudimo prilagajati, saj smo vseskozi v stiku z ljudmi, katerih potrebe se stalno spreminjajo. Z zaposlenimi, ki so temelj za delovanje, se trudimo zagotavljati potrebno pomoč, tako obstoječim uporabnikom, kot tistim, ki iščejo šele prve informacije. Analiza ankete o izvajanju oskrbe na domu je pokazala, da nas uporabniki ocenjujejo kot zaupanja vredne ter da smo služba, ki opravlja delo odgovorno, strokovno ter z empatijo in s poslušom za človeka.

Nataša Kalan  
Vodja PND



Andreja VALANT  
DIREKTORICA



