

Mestna občina Maribor

Urad za vzgojo in izobraževanje, zdravstveno, socialno varstvo
in raziskovalno dejavnost

Sektor za zdravstvo in socialno varstvo

Ulica Heroja Staneta 1
2 000 Maribor

ALOJA, ZAVOD ZA DOLGOTRAJNO POMOČ, MARIBOR

Borova vas 5
2000 Maribor

Spoštovani!

Maribor, 28.02.2014

Posredujem vam

*Vlogo za izdajo soglasja k ceni
za izvajanje storitev: pomoč na domu kot socialna oskrba*

Dokumentacija:

- Predstavitev Programa dela Zavoda Aloja
- Izračun cene storitev
- Dovoljenje za delo, izdano dne 17.02.2014 (fotokopija)

Prosim za pregled in ugodno rešitev vloge. Hvala lepa.

Za vse morebiti še potrebne informacije sem vam z veseljem na razpolago.

Prijazno pozdravljeni!

Lidija Breznik

Direktorica


Kontakt:

lidija.breznik@amis.net

041 699 599



V00032939

 Mestna občina Maribor MESTNA UPRAVA	Sig. zn.: 050301
Prejeto: 28.2.2014	Št. prilog:
Št. zad.:	
V seznamitev:	Vrednost:

Zavod ALOJA, Maribor -
Borova vas 5, 2000 MARIBOR

PREDSTAVITEV PROGRAMA DELA
POMOČ DRUŽINI NA DOMU KOT SOCIALNA OSKRBA

SPLOŠNI PODATKI

Naziv:	Aloja, Zavod za dolgotrajno pomoč, Maribor
Skrajšano ime:	Zavod ALOJA, Maribor
Naslov:	Borova vas 5
Poštna številka in kraj:	2000 Maribor
Občina:	Maribor
Telefon:	02 4205413
GSM:	041 699 599
e-mail:	lidija.breznik@amis.net
Direktorica:	Lidija Breznik
Matična številka podjetja:	6284990
Davčna številka podjetja:	93897677
Šifra glavne dejavnosti podjetja:	88.109
Številka transakcijskega računa:	Probanka; 251009728860180

Zavod za doseg svojega namena izvaja več dejavnosti v skladu z Uredbo o standardni klasifikaciji dejavnosti, na podlagi 4. odstavka 27. čl. Zakona o sodnem registru pa je glavna dejavnost **Zavoda ALOJA, Maribor - Borova vas 5, 2000 MARIBOR**

88.109 Drugo socialno varstvo brez nastanitve za starejše in invalidne osebe

Zavod bo dejavnosti za katere se zahteva koncesija, drugo javno pravno dovoljenje ali izpolnitev drugih pogojev, začel opravljati šele po pridobitvi koncesije, dovoljenja za delo oziroma izpolnitvi drugih pogojev.

1. UVOD

- 1.1. Poslanstvo Zavoda Alojja, Maribor
- 1.2. Dejavnost Zavoda Alojja, Maribor
- 1.3. Uporabniki storitev

2. PROGRAM DELA

- 2.1. Program dela: Socialna oskrba

3. STROKOVNO DELO

- 3.1. Strokovno delo- splošno
- 3.2. Strokovno izpopolnjevanje
- 3.3. Sodelovanje s svojci oz. zakonitimi zastopniki
- 3.4. Strokovno in drugo povezovanje z okoljem

4. SPREMLJANJE DELA IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI STORITEV

- 4.1. Zagotavljanje kvalitete storitev in evalviranje
- 4.2. Pritožbeni postopek

5. SMERNICE RAZVOJA

- 5.1. Kratkoročni cilji
- 5.2. Dolgoročni cilji oz. vizija razvoja

6. ZAKLJUČEK

1. UVOD

Staranje populacije oz. spreminjanje njene starostne strukture že ima in bo v prihodnosti imelo še večje posledice tudi za področje zdravstva in socialnega varstva. Pričakuje se lahko povečanje zdravstvenih in socialnih stisk starejše populacije (ter nekaterih problematik, kot je npr. demenca) in posledično povečano povpraševanje po različnih zdravstvenih in socialnih storitvah, povečanje potreb po negovalnih storitvah in predvsem po različnih oblikah podpornih storitev za oskrbo na domu.

Slovensko prebivalstvo se po statističnih projekcijah vse bolj stara. Analiza trga namreč prikazuje naraščanje števila uporabnikov teh storitev, saj delež starejšega prebivalstva in s tem tudi njihove specifične potrebe naraščajo.

Po podatkih EUROPO 2008 za Slovenijo se bo v obdobju 2010 - 2020 delež oseb starih 65 let in več povečal iz 16,6 % na 20,4 %, delež oseb starih 80 let in več pa se bo v 10 letih povečal iz 3,9 % na 5,4 %. Prav slednji starostniki in družine s tem starostniki najpogosteje potrebujejo podporo pri vsakodnevni oskrbi svojega družinskega člana. Spreminjanje starostne strukture bo v prihodnosti imelo posledice na področju zdravstva in socialnega varstva. Zato je potrebna krepitev že obstoječih in uvajanja novih storitev na področju varstva starejših v bivalnem okolju, ki bodo zmanjševale potrebo po institucionalni obliki oskrbe.

Poglobljene študije in raziskave v nadaljevanju kažejo, da 12 % starejših od 65 let ne more skrbeti zase, 30 % starejših od 70 do 80 let nujno potrebuje pomoč in kar 60 % starejših nad 80 let. V zadnjih letih vse bolj izstopajo potrebe starejših po večji kakovosti zdravstvenih in socialnih programov, po pomoči na domu, večji zasebnosti v domski oskrbi, sprejemljivosti starosti doma in v okolici, boljši osebni varnosti in soodločanju o svojem življenju.

Program temelji na širših ugotovitvah:

- delež starejšega prebivalstva v Sloveniji se hitro veča, saj v letu 2013 pričakujemo povečanje za 30,7% glede na leto 1995,
- razumevanje starosti in starejših oseb se v marsičem spreminja,
- uveljavljajo se nove oblike in nosilci skrbi za kvaliteto življenja v starosti, zaradi česar imamo več ponudb, večjo pestrost,
- uresničevanje nacionalnega programa socialnega varstva za obdobje 2011-2020 - solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva, kakor tudi razpoložljivost, dosegljivost in dostopnost,
- spremljanje slovenske zakonodaje; predlog zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo,
- izboljševanje kakovosti storitev in programov ter drugih oblik pomoči preko povečanja učinkovitosti upravljanja izvajalskih organizacij, povečanja njihove avtonomije ter upravljanja s kakovostjo in zagotavljanja večjega vpliva uporabnikov in predstavnikov uporabnikov na načrtovanje in izvajanje storitev.
- potrebe po socialno varstveni storitvi pomoč družini na domu ob sobotah, nedeljah, praznikih in popoldan.

1.1. POSLANSTVO ZAVODA ALOJA, MARIBOR

Poslanstvo Zavoda izhaja iz specifičnih potreb posameznika in predstavlja: nudenje različnih oblik podpore in oskrbe osebam, ki zaradi izgube ali odsotnosti telesne, duševne ali socialne samostojnosti potrebujejo pomoč pri opravljanju osnovnih ali podpornih, življenjskih ali vsakodnevnih opravil in se različno dolgo, kakovostno ter v sožitju, izvajajo v domačem okolju.

Cilji Zavoda so:

- doseganje večje kakovosti življenja posameznikov in družin, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni oskrbi na svojem domu,
- podpiranje njihove dolgoročne samostojnosti in samozavesti,
- zagotavljanje ustrezne strokovne podpore in praktične pomoči v primeru bolezni, nesreč ali v drugih situacijah, ko se posameznik ne zmore sam ali ob pomoči družine oskrbovati in potrebuje zunanje oblike pomoči in podpore,
- ustvarjanje pogojev, da bo lahko čim večje število ljudi, ki se ne morejo več sami oskrbovati živelo na svojem domu in zadovoljevalo svoje temeljne potrebe,
- z razvojem in večanjem ponudbe programov in storitev bomo sledili zastavljenemu cilju, da omogočimo posamezniku večjo dostopnost in možnost izbire med programi in storitvami v bivalnem okolju,
- s storitvami in programi bomo prispevali k večanju socialne vključenosti starejših oseb in drugih ranljivih skupin prebivalstva,
- razvijanje ustvarjalnega medgeneracijskega udejstvovanja, dolgoročno zagotavljanje delovnih mest in razvoj človeške solidarnosti,
- ustvarjanje pogojev, ki bodo posamezniku omogočali soustvarjanje njegove vizije bivanja v skupnosti.

Moto dela: **Aloja, odsev vaših želja in potreb!**

1.2. DEJAVNOST ZAVODA ALOJA, MARIBOR

Dejavnost Zavoda Aloja bo nudenje oskrbe posameznikom, ki se praviloma izvaja zaradi njihove starostne ali bolezenske onemoglosti. Dolgoročno jo bodo sestavljale storitve, s primerno in skrbno izbranim razponom kakovostnega izvajanja, prilagojene posameznikom. Namenjene bodo ljudem vseh starosti, v največji meri pa starejšim nad 65. let in bodo prijazne ter finančno sprejemljive, tako za uporabnike kot širšo družbo.

Začetna dejavnost oz. storitev Zavoda Aloja je socialni servis, za katerega je Zavod že pridobil dovoljenje za delo. Naslednji razvojni korak, katerega izhodišče temelji na strokovno organizirani podpori, ki bo omogočala posamezniku, da uresničuje želeno obliko bivanja v domačem okolju in pomoč pri premagovanju različnih težav v vsakodnevnem življenju, je socialnovarstvena storitev pomoč družini na domu kot socialna oskrba.

Prizadevali si bomo, da bo predstavljen program odgovor na vse večje potrebe po razpoložljivosti in pestrosti, ter dostopnosti do storitev, ki se izvajajo na domovih uporabnikov. Zavedamo se da je bivanje doma ena od bistvenih komponent kakovostnega staranja. Predvsem za starejšega ali bolnega človeka je največkrat odhod iz domačega okolja temeljni problem, povezan s stisko in

težavo posameznika in družine. Bivati v okolju, kjer človeka vežejo vse življenjske navade, kjer se dobro znajde in kjer je vsaka stvar povezana z njegovim življenjskim spominom je pomembna komponenta kakovostnega staranja, ki jo z predstavljenim programom želimo uresničevati in tako soustvarjati posameznikovo vizijo bivanja v skupnosti.

Pri razvijanju mreže pomoči oz. programov bomo sodelovali z lokalno skupnostjo in drugimi organizacijami, ter ustvarjali možnosti, da tudi uporabniki programov sami definirajo svoje potrebe in sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju storitev in programov.

Registrirane dejavnosti Zavoda, ki so v skladu s standardno klasifikacijo dejavnosti (Uradni list Republike Slovenije št. 17/2008 z dne 19.02.2008) so:

53.200 Druga poštna in kurirska dejavnost
70.220 Drugo podjetniško in poslovno svetovanje
81.100 Vzdrževanje objektov in hišniška dejavnost
81.210 Splošno čiščenje stavb
81.300 Urejanje in vzdrževanje zelenih površin in okolice
82.990 Drugje nerazvrščene spremljajoče dejavnosti za poslovanje
84.120 Urejanje zdravstva, izobraževanja, kulturnih in drugih socialnih storitev, razen obvezne socialne varnosti
84.130 Urejanje gospodarskih področij za učinkovitejše poslovanje
84.300 Dejavnost obvezne socialne varnosti
85.590 Drugje nerazvrščeno izobraževanje, izpopolnjevanje in usposabljanje
85.600 Pomožne dejavnosti za izobraževanje
86.210 Splošna zunajbolnišnična zdravstvena dejavnost
86.909 Druge zdravstvene dejavnosti
87.100 Dejavnost nastanitvenih ustanov za bolniško nego
87.300 Dejavnost nastanitvenih ustanov za oskrbo starejših in invalidnih oseb
87.900 Drugo socialno varstvo z nastanitvijo
88.109 Drugo socialno varstvo brez nastanitve za starejše in invalidne osebe
88.910 Dnevno varstvo otrok
88.990 Drugje nerazvrščeno socialno varstvo brez nastanitve
96.021 Frizerska dejavnost
96.022 Kozmetična in pedikerska dejavnost
96.090 Druge storitvene dejavnosti, drugje nerazvrščene
97.000 Dejavnost gospodinjstev z zaposlenim hišnim osebjem

Glavna dejavnost Zavoda je:

88.109 Drugo socialno varstvo brez nastanitve za starejše in invalidne osebe

Dejavnosti: 53.200, 70.220, 81.100, 81.220, 81.300 se bodo opravljale za potrebe glavne dejavnosti.

1.3. UPORABNIKI STORITEV

Uporabniki storitev bodo posamezniki, pri katerih bo izkazana upravičenost oz. potreba do prehodne ali dolgotrajne oskrbe na domu in se bo izvajala po dogovorjenih individualnih načrtih.

Ciljna skupina uporabnikov so osebe, ki jih določa 6. člen Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev in sicer:

- osebe stare nad 65 let, ki so zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo staranje nesposobne 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 bolne osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa so po oceni pristojnega centra brez občasne pomoči druge osebe nesposobni 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.

Uporabniki bodo predvsem starejše osebe nad 80 let, saj ugotavljamo da je predvsem v tem življenjskem obdobju posameznikova potreba po pomoči druge osebe najpogostejša. Potreba po storitvi socialne oskrbe bo odvisna od spremembe v funkcioniranju posameznika. **Trajna** vključitev v storitev bo največkrat povezana z zmanjšano zmožnostjo uporabnika v skrbi zase zaradi posledic staranja, bolezni, invalidnosti, težav z demenco, težav v duševnem zdravju in drugih trajnejših težav. **Začasna** vključitev pa bo bolj vezana na odpust iz bolnišničnega zdravljenja zaradi okrevanja po kratkotrajnejši bolezni, v primerih poškodb ali drugih nesreč. Razlogi za vključitev uporabnikov v storitev bodo povezani tudi z zmožnostjo socialne mreže za zagotavljanje potrebne oskrbe ali nege.

Pričakujemo tudi določeno število vključenih oseb, ki so mlajše od 65 let in potrebujejo pomoč pri oskrbi. Te osebe se večinoma ne vključujejo v institucionalno obliko varstva, zato je pomoč v bivalnem okolju zanje zelo pomembna. Pozorni bomo tudi na potrebe staršev z hudo bolnim otrokom in jih z ustrežno strokovno podporo, vsaj deloma razbremenili vsakodnevne skrbi za svojega otroka.

Pri izvajanju storitve bomo upoštevali sposobnost upravičenca za bivanje doma. Njegove psihofizične zmožnosti mu morajo omogočati, da lahko z občasno organizirano pomočjo drugega ohranjajo zadovoljivo telesno in duševno počutje in lahko funkcionira v domačem okolju.

Upravičenec bo pred vključitvijo v storitev moral imeti zagotovljene bivalne in druge pogoje za izvajanje storitve. Izvajalec bo upravičencu predlagal in mu pomagal pri priskrbi z ustreznimi negovalnimi in ortopedskimi pripomočki do katerih je upravičen in so delovni pripomoček socialni oskrbovalki pri izvajanju storitve.

2. PROGRAM DELA

Program dela se izdelava za posamezno storitev ali (dolgoročno) za posamezno organizacijsko enoto, za dejavnosti Zavoda, ki so opisane v predhodni točki.

Pri izvajanju nalog posameznega programa se bodo upoštevala določila Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu: etičnost; spoštovanje človekovih pravic in svoboščin; sprejemanje različnosti; enakopravnost prostovoljnega dela; pomoč za samostojnost, medsebojna pomoč in samopomoč; spoštovanje odločitev posameznikov; možnost izbire pomoči; dolžnost pomoči; ohranjanje samostojnosti v naravnem življenjskem okolju; zaupanje in varstvo podatkov; dolžnost raziskovanja in izpopolnjevanja in druga načela Kodeksa ter internih določil Zavoda.

2.1. PROGRAM DELA: POMOČ DRUŽINI NA DOMU

Podlaga za izvajanje pomoči na domu kot socialne oskrbe je opredeljena v 11. in 15. členu Zakona o socialnem varstvu. Pomoč družini na domu obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru invalidnosti, starosti in v drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo. Storitve pomoči družini na domu kot socialna oskrba na domu bomo izvajali skladno z 6. čl. Pravilnika o standardih in normativih socialno varstvenih storitev.

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, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti.

Prvi kontakti z upravičencem bo izvedla strokovna delavka Zavoda. Po opredelitvi problema in ugotavljanju upravičenosti do storitve bo sledil pogovor z uporabnikom in njegovo socialno mrežo o načrtu pomoči oz. pripravi na sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja za sodelovanje, ter izvedba uvodnega srečanja med izbrano socialno oskrbovalko in uporabnikom ali družino. Uvodno srečanje bo namenjeno medsebojni predstavitvi in spoznavanju, ter konkretizaciji predvidenih nalog socialne oskrbovalke. Razgovori z uporabnikom in njegovimi družinskimi člani bodo potekali po metodi dela z posameznikom ali z družino.

Upravičencem do storitve socialne oskrbe bomo zagotavljali potrebno strokovno podporo in različne oblike praktične pomoči in opravil, ki jim bo vsaj za določen čas nadomestila potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki. V ta namen bomo izvajali naslednje sklope pomoči in opravil :

- **pomoč pri temeljnih dnevni opravilih**, kamor sodijo naslednja opravila: pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov;
- **gospodinjsko pomoč**, kamor sodijo naslednja opravila: prinašanja 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**, kamor sodijo naslednja opravila: 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.

Sledili bomo standardu storitve v smislu upravičenosti do storitve, ki določa, da je posameznik upravičen do storitve če potrebuje vsaj dve opravili iz dveh različnih zgoraj navedenih sklopov storitve. Storitve bomo ves čas pozorno prilagajali potrebam posameznega upravičenca.

Storitev je zasnovana kot fleksibilna in celodnevna oblika pomoči in omogoča upravičencem izbiro pomoči v jutranjem, dopoldanskem, popoldanskem in večernem času oz. takrat ko jo dejansko najbolj potrebujejo. Izvajanje storitve ob sobotah in dela prostih dnevih ter praznikov zagotavlja upravičencem kontinuirano pomoč v najosnovnejših potrebah vezanih na pomoč pri temeljnih dnevni opravilih in pri zagotavljanju dnevnega toplega obroka hrane. Predvsem je prilagajanje potrebam uporabnikom ključ, ki odpira večje možnosti, da lahko upravičenci čim dalje časa živijo doma skupaj z svojimi družinskimi člani, sosesko ali drugimi za njega pomembnimi osebami, ki vplivajo na kakovost njegovega življenja. Na ta način bom ohranjali tudi njegovo avtonomijo in zasebnost, brez dolgotrajnega prilagajanja v instituciji.

Na potrebe upravičencev se bomo hitro odzivali in vzpostavljali vzajemno sodelovanje z njihovo socialno mrežo.

Potek storitve in teritorialna pokritost

Storitev se bo izvajala na pobudo uporabnika ali njegovega svojca oz. zakonitega zastopnika.

Storitev se bo v skladu z Dogovorom med uporabnikom in izvajalcem izvajala od ponedeljka do petka, praviloma v dopoldanskih urah, v dogovorjenem številu ur. Glede na potrebe ali želje uporabnika in ob upoštevanju organizacijskih zmožnosti izvajalca bo potekala tudi v popoldanskih in večernih urah ali ob vikendih in praznikih.

Analiza stanja izvajanja pomoči na domu, ki jo je izvedel Inštitut RS za socialno varstvo prikazuje trend naraščanja števila uporabnikov storitev pomoči na domu kot tudi pomanjkanje tovrstnega kadra, pri čemer je med kadrovske najbolj »podhranjenimi« občinami tudi **Mestna občina Maribor (MOM)**, torej občina, v kateri bomo storitve pomoči na domu v začetni fazi predvidoma nudili tudi sami. Skladno s širjenjem dejavnosti in zaposlovanjem novih sodelavcev, je možno **zajemanje** večjega števila uporabnikov in **širšega geografskega področja**.

Postopek pri opravljanju posameznega opravila oz. obseg storitve bo z uporabnikom določen z dogovorom ali s pogodbo.

Normativ storitve

Normativ storitve zakonsko ni določen. Interno bo odvisen od vrste dogovorjene storitve, stanja uporabnika in frekvence obiskov uporabnika, ob upoštevanju krajevne oddaljenosti uporabnika. V povprečju se načrtuje 6,5 uporabnika/neposrednega izvajalca-ko.

3. STROKOVNO DELO

3.1. STROKOVNO DELO – SPLOŠNO

Strokovno delo bo potekalo v skladu z zakoni in normativi ter sledilo poslanstvu Zavoda ter potrebam uporabnikov ter v okviru razpoložljivih materialnih in kadrovskih pogojev.

Splošna strokovna vprašanja, programe izobraževanj in strokovno delo bo v Zavodu dolgoročno obravnaval/a Strokovna/i vodja.

Strokovne naloge se bodo individualno načrtovale, nadzorovale in redno prilagajale. Predstavljajo t.i. individualno obravnavo uporabnika, za izdelavo individualnega načrta oskrbe, z začetno (samo)oceno stanja in potreb.

Sestavni del dela bodo tudi razgrajeni strokovni programi dela za posamezno vrsto storitev.

Neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca po dogovorjenih vsebinah in dogovorjenem obsegu bodo izvajale strokovne sodelavke iz 70. čl. Zakona o socialnem varstvu.

Redno se bo spremljalo zadovoljstvo uporabnikov in njihovih svojcev oz. zakonitih zastopnikov.

Pritožbe in pritožbeni postopki se bodo vodili po predpisanem postopku in na enotnih obrazcih ter se bodo redno analizirali.

Za varstvo pri delu bodo k sodelovanju pritegnjene zunanje pooblaščen strokovne osebe in organizacije.

V Zavodu se bo razvijalo tudi projektno delo za programe, za katere se bodo pridobivala dodatna sredstva in kadri.

Strokovno delo med izvajalci storitev bo temeljilo na timskem povezovanju.

Po potrebi bodo k sodelovanju povabljeni tudi drugi zunanji strokovnjaki, s posebno pozornostjo - izvajalci/ke patronažne službe.

3.2. STROKOVNO IZPOPOLNJEVANJE

Zavod lahko doseže cilje delovanja le s strokovno podkovanimi kadri. Zato bo skrbel, da se bodo delavci izobraževali v interesu zavoda in kolikor bodo dopuščala materialna sredstva in narava dela tudi v njihovem lastnem interesu.

Plan izobraževanja in dodatnega strokovnega izpopolnjevanja bo opredelil oblike in vsebine za kontinuirano rast vsega osebja, ki bodo zagotavljale kvalitetnejše izvajanje delovnih nalog posameznika, s strokovnega vidika, s strani splošne razgledanosti in osebne rasti.

V kolikor se bodo delavci izobraževali v lastnem interesu, Zavod pa bo imel potrebe po zasedbi delovnih mest, za katera bodo ti delavci izpolnjevali pogoje in se zaposlili, bodo lahko podali vlogo za povrnitev stroškov izobraževanja.

Pravilnik o izobraževanju in usposabljanju strokovnih delavcev in sodelavcev na področju socialnega varstva (Ur. l. RS, št. 57/1994, 2/2004) določa, da imajo strokovni delavci in sodelavci na področju socialnega varstva pravico in dolžnost do **izobraževanja in stalnega strokovnega usposabljanja** (v okviru lastne delovne organizacije, Socialne zbornice Slovenije, intervizijskih in supervizijskih skupin, izobraževalnih ustanov in drugih organiziranih oblik) v skladu s potrebami dela, ki ga opravljajo. Izobraževanje po omenjenem pravilniku pomeni vključitev v redne programe izobraževalnih organizacij v Sloveniji na strokovnih področjih, ki sooblikujejo sistem socialnega varstva; usposabljanje pa vključitev v različne programe praktičnega in teoretičnega strokovnega izpopolnjevanja.

Zaposleni se bodo udeleževali dodatnega strokovnega izpopolnjevanja po lastni presoji, odvisno od področja, za katero bo izpopolnjevanje organizirano. Prioriteto bodo za direktorico zavoda imela področja, ki se nanašajo na področje poslovanja in tudi področje neposredne izvajanje storitve, za strokovnega vodjo pa predvsem področje strokovnega vodenja, s poudarkom na področjih, ki jih urejata sistemski in področni zakon izvajanja socialnovarstvene dejavnosti.

Izvajalci storitev se bodo dodatno strokovno usposabljali iz lastnega strokovnega področja ali področja za zagotavljanje kvalitete storitev ter vseh področij, ki so bistvenega pomena za delovanje in poslovanje. Načrtuje se organiziranje različnih oblik oz. vsebin dodatnega strokovnega izpopolnjevanja npr: strokovni seminarji za strokovne delavce in sodelavce socialne zbornice, strokovni seminarji zbornice zdravstvene nege, Inštituta Antona Trstenjaka, Firisa,...in druga s splošnimi vsebinami, kot npr.: reševanje konfliktnih situacij, teamsko delo, obravnavanje dementnih oseb, samopodoba,...oz. druge sorodne vsebine.

Kot obliko strokovnega usposabljanja se bo štelo tudi obiskovanje strokovnih posvetov in srečanj.

Izvedeno bo tudi usposabljanje s področja zagotavljanja zdravega in varnega dela ter protipožarnega varstva in druge oblike zakonsko določenih usposabljanj.

3.3. SODELOVANJE S SVOJCI OZ. ZAKONITIMI ZASTOPNIKI

Stiki s svojci ali zakonitimi zastopniki se bodo izvajali na njihovo pobudo ter kontinuirano na osnovi internih postopkov izvajanja storitev. Z direktorico ali Strokovno vodjo so razgovori po potrebi lahko kadarkoli, v dogovoru in glede na vsebino, tudi izven običajnega delovnega časa.

Pri svojem delu bomo sodelovali v vzpostavljanju socialnih stikov uporabnika z okoljem ter pomagali pri vzpostavljanju formalne (institucije, organizacije, društva,..) in neformalne (družina, sorodniki, sosedje,...) socialne mreže, v korist in ob soglasju z uporabniki ter njihovimi svojci oziroma zakonitimi zastopniki.

Vodila in načela, ki jih bomo upoštevali pri svojem delu so: enak dostop in enake možnosti za vse upravičence, prostovoljnost vključitve, prosta izbira, individualna obravnava, sprotno dogovarjanje med uporabnikom in izvajalcem. Zavedamo se, da so zadovoljni uporabniki tisti, ki potrjujejo smiselnost in obseg potreb tovrstne pomoči.

Svoja mnenja, predloge, pritožbe ali pohvale bodo lahko svojci posredovali tudi preko elektronske pošte.

3.4. STROKOVNO IN DRUGO POVEZOVANJE ZAVODA Z OKOLJEM

Sodelovanje bo potekalo s: službami pristojnih ministrstev, Socialno zbornico Slovenije, občinami in strokovnimi institucijami v občinah, Območnimi Zavodi za zaposlovanje, z humanitarnimi organizacijami, združenji, nevladnimi organizacijami in prostovoljci posamezniki, stalnimi in občasnimi zunanjimi strokovnimi sodelavci in s projektnimi partnerji, doma ali v tujini.

Preko spletne strani in promocijskega materiala se bo Zavod predstavljal širši javnosti.

Zavod bo sodelovali z ostalimi izvajalci tovrstnih storitev, iz javnega ali zasebnega sektorja. Posebna pozornost bo posvečena sodelovanju s pristojno patronažno službo.

Krepil in širil bo socialne stike uporabnikov ter sodeloval in harmonično živel z okoljem, kjer bo deloval.

4. SPREMLJANJE DELA IN ZAGOTAVLJANJE KVALITETE STORITEV

Cilj spremljanja kakovosti bo podpora ukrepom za doseganje najboljših možnih izidov storitve oz. poslovanja in učinkovite rabe razpoložljivih virov. Potrebe uporabnikov bodo predvidoma številčne in mnogovrstne. Vodenje kakovosti bo usmerjeno v spodbujanje kontinuitete in nenehnega procesa izboljševanja storitev za uporabnike. Izogibali se bomo birokratskemu, statističnemu pristopu.

Tudi v kakovosti oskrbe lahko sledimo osnovnim elementom, ki jih je v svoji definiciji postavil Donabedian: struktura, proces in izid. Pri vodenju kakovosti se bodo upoštevala priporočila Evropske mreže služb za oskrbo in vodenje (CARMEN):

integrirano vodenje kakovosti je sistematičen proces vplivov na vse elemente kakovosti, ki zagotavljajo kontinuirano (integrirano) oskrbo, omogočajo visoko kakovost storitev, izboljšujejo kakovost življenja uporabnika, vplivajo na zadovoljstvo uporabnikov in učinkovitost sistema, se bo smiselno prenesla v izdelavo internega sistema za zagotavljanje kakovosti dela.

4.1. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI STORITEV IN EVALVIRANJE

Vrednotenje kakovosti izvajanja oskrbe mora potekati z vidika uporabnika storitev, svojcev, izvajalcev in vidika poslovanja Zavoda. .

Kvaliteta storitev se bo operativno dosegala in ciljano merila s/z:

- strokovnim načrtovanjem, vodenjem, izvajanjem in spremljanjem dela,
- individualnim pristopom in prilagoditvijo storitve uporabniku,
- vodenjem ustrezne dokumentacije,
- interdisciplinarnim pristopom in timskim delom ob upoštevanju pristojnosti,
- upoštevanjem strokovnih in pravnih podlag za delo na področju socialnega varstva,
- vključevanjem uporabnikov v načrtovanje, z upoštevanjem njegovih potreb in pravic, pri čemer se poleg mentalne starosti izhaja iz njihove kronološke starosti in zagotavljanjem možnosti izbire in soodločanja,
- ugotavljanjem zadovoljstva uporabnikov in svojcev,
- zagotavljanjem možnosti uporabnikom in svojcem za izražanje pritožb, pripomb in predlogov,
- razvijanjem široke mreže socialnih stikov uporabnikov storitev,
- informiranjem in ozaveščanjem uporabnikov o lastnih pravicah in možnostih,
- zagotavljanjem kontinuiranega izobraževanja vseh delovnih profilov
- zagotavljanjem supervizije osebja,
- ugotavljanjem zadovoljstva osebja,
- realizacijo načrtovanih prihodkov in stroškov,
- razporejanjem presežka prihodkov v razvoj in nove programe.

V skrbi za kakovost izvajanja storitve, naš cilj je, da dosegamo ali celo presegamo pričakovanja uporabnikov, bomo poleg tega upoštevali tudi naslednja načela:

- naše delo bomo ocenjevali vsakodnevno na jutranjih sestankih z neposrednimi izvajalci storitve,
- delo bomo temeljiteje ovrednotili v obdobjih poročilih za svet zavoda,
- nadrejeni bodo neposredno spremljali delo podrejenih in v pogovoru z njimi reševali tekočo problematiko ter zaznavali raven opravljenih storitev,
- med internimi izobraževalnimi srečanji, ki jih bomo imeli za zaposlene v našem zavodu, bomo nekatera srečanja namenili predvsem ovrednotenju našega dela in predlogom za izboljšave,
- kakovost našega dela bomo spremljali tudi na superviziji,
- naše dosežke in težave pri delu bomo primerjali z dosežki in težavami drugih primerljivih organizacij; primere dobre prakse in dobrih rešitev iz drugih organizacij bomo poskušali prenesti tudi v naš zavod,
- kakovost našega dela bomo razpoznali tudi iz mnenj strokovnih inštitucij, ki bodo spremljale ali pregledovale naše delo (poročila inšpekcij, mnenja Socialne zbornice Slovenije).

Pričakovanja uporabnikov in njihovo dejansko zadovoljstvo s kakovostjo naših storitev bomo spremljali predvsem na naslednje načine:

- upoštevali bomo mnenja, pripombe in predloge uporabnikov, ki jih bodo izražali v neposrednih neformalnih pogovorih,
- upoštevali bomo mnenja, pripombe in predloge svojcev,
- na voljo bo knjiga pohval in pritožb,
- med našimi uporabniki bomo izvajali anonimne ankete o kakovosti naših storitev in zadovoljstvu z našim delom.

Z navedenimi mehanizmi bodo imeli uporabniki možnost, da vplivajo na kakovost izvedbe naših storitev. Veliko pozornost bomo namenjali mnenjem, pripombam ali pritožbam, ki jih bodo uporabniki izrazili v neposrednem stiku z osebjem zavoda ali jih vpisali v knjigo pohval in pritožb. Navedeno bomo skrbno dokumentirali, analizirali, na njihovi osnovi pripravljali preventivne in korektivne ukrepe za izboljšanje kakovosti storitev ter preverjali učinke izvedenih ukrepov.

Največjo pozornost pa bomo namenjali ugotavljanju zadovoljstva uporabnikov z metodo anonimnih anketnih vprašalnikov, v katerih bomo oblikovali več vprašanj, s katerimi bodo uporabniki oz. njihovi družinski člani ocenili, kaj pričakujejo od storitve in kako ocenjujejo kakovost dejansko izvedenih storitev. S tem bodo posredno tudi ocenili zadovoljstvo s storitvami našega zavoda. Anonimno anketo bodo uporabniki lahko reševali pisno, če pa zaradi zdravstvenih težav tega ne bodo mogli opraviti sami, bomo njihove odgovore pridobili ustno v obliki intervjuja s pomočjo prostovoljcev. Vprašanja bodo oblikovana v razumljivem jeziku, odgovori nanje pa bodo preoblikovani s petstopenjsko Likartovo lestvico, kar bo omogočalo enostavno obdelavo dobljenih rezultatov. Uporabniki oz. njihovi družinski člani bodo s temi vprašanji ocenjevali:

- Zanesljivost naših storitev, to je našo sposobnost, da obljubljene storitve izvedemo zanesljivo in redno
- Odzivnost, to je, da smo pripravljeni uporabnikom pomagati in jim zagotoviti takojšnje storitve; da je naše osebje strokovno in usposobljeno za opravljanje storitve;; da je naše osebje do uporabnikov prijazno, jih spoštuje in jih upošteva.
- Občutek zaupanja, to je: da naše osebje vzbuja zaupanje pri uporabnikih, je prepričljivo in pošteno do uporabnikov in si prizadeva, da razume njihove posebne potrebe.
- Usmerjenost pozornosti k uporabniku, to je: da je celostno osebje zavoda uporabnikom dostopno in je pripravljeno za sprotno informiranje.
- Fizični elementi storitve, to je videz fizičnega okolja, opreme, zaposlenih in komunikacijskih medijev.

Rezultati anketiranja se bodo izrazili s parcialnimi ocenami po posameznih petih sklopih vprašanj in s skupno oceno vseh vprašanj, ki bo posredno tudi ocena zadovoljstva uporabnikov s storitvami zavoda. Rezultati bodo za zavod usmeritev za alokacijo resursov in korekcijske ukrepe v področja, ki bodo najslabše ocenjena. Ker bo anketiranje kontinuiran proces, bomo imeli možnost ugotavljati gibanje zadovoljstva uporabnikov v daljšem časovnem obdobju, hkrati pa tudi ocenjevati učinke izvedenih korektivnih ukrepov. Za nas kot izvajalca pa bo ta metoda evalvacije torej pokazala, kako dobro delamo, pokazala nam pomanjkljivosti pri našem delu, pokazala pa nam bo tudi učinke izvedenih ukrepov za izboljšanje kakovosti.

4.2. PRITOŽBENI POSTOPEK

Pri načrtovanju, izvajanju, nadzoru in analizi strokovnih ravnanj na področju socialnega varstva je potrebno upoštevati posebnost tovrstne dejavnosti. Ta se kaže zlasti v tem, da je potrebno za učinkovito izvajanje večine strokovnih nalog potrebno zagotoviti take pogoje v katerih bo možno prepoznati tiste elemente »problemske situacije« posameznika, družine, skupine ali skupnosti v stiski ali težavi, ki omogočajo, da z delom na teh prepoznanih elementih in njihovim spreminjanjem, **preobrazimo »problemsko situacijo« v »sistem reševanja problemov«.** Uporabniki socialno varstvene dejavnosti morajo zato v večini primerov izvajanja pomoči oz. sodelovanja pri razreševanju stisk in težav, preko vzpostavitve primerne osebnega odnosa pridobiti tudi strokovno zaupanje v izvajalca dejavnosti, na podlagi katerega bo možno **izgraditi v reševanje problema usmerjen delovni odnos. V kolikor uporabnik ne bi bil zadovoljen z opravljeno storitvijo ali z delom strokovnega delavca/strokovnega sodelavca (neposrednega izvajalca) najprej lahko poda pritožbo neposrednemu izvajalcu in nato strokovni vodji storitve,** s katerim sporazumno poizkuša odpraviti medsebojne probleme, pritožbe na izvedene storitve ali na delo.

Naslednja možnost je vložitev ugovora na socialno zbornico. Zakon o socialnem varstvu namreč v 94. členu določa, da lahko uporabnik, ki ni zadovoljen s posamezno opravljeno storitvijo zasebnika, zoper delo strokovnega delavca ali strokovnega sodelavca vloži ugovor na socialno zbornico. V postopku reševanja ugovorov zbornica odloča o varstvu pravic uporabnika do kakovostno izvedenih socialnovarstvenih storitev zasebnikov.

Uporabnik pa ima možnost ugovora zoper opravljene storitve in delo strokovnih delavcev ali strokovnih sodelavcev **tudi na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve in enake možnosti- Socialno inšpekcijo.** Na zahtevo uporabnika storitve ali njegovega zakonitega zastopnika se izvede izredni inšpekcijski nadzor, ki se uvede s sklepom. Inšpektor ugotavlja in preverja izvajanje določb, uporabo strokovnih metod, strokovnost dela pri izvajanju socialno varstvenih storitev ter kvaliteto teh storitev.

Zoper odločbo o ukrepih je dovoljena pritožba na Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, pritožba zoper odločbo pa ne zadrži njene izvršitve.

V prihodnjem namerava Zavod izdelati tudi svoj pravilnik o pritožbenih poteh uporabnika.

5. SMERNICE RAZVOJA

5.1. KRATKOROČNI CILJI

- pridobitev delovnega dovoljenja in vpis Zavoda v register zasebnikov in pravnih oseb, ki opravljajo socialno varstvene storitve,
- spremljanje in upoštevanje smernic novega nacionalnega programa,
- izdelava internih aktov v sosedstvu z ustrežno zakonodajo,
- izdelava standardov delovnih procesov,
- zagotavljanje ustrezne kadrovske strukture osebja,

- spodbujanje in vključevanje prostovoljnega dela,
- projektno delo in zagotavljanje dodatnih virov financiranja,
- povezovanje s podobnimi izvajalci socialno varstvenih storitev,
- sodelovanje in povezovanje z širšim okoljem,
- razvijanje sožitja generacij in medgeneracijskega sodelovanja,
- ozaveščanje na moto dela: Aloja, odsev vaših želja in potreb! (na nivoju uporabnikov in izvajalcev ter pri medsebojnem delu).

5.2.DOLGOROČNI CILJI OZ. VIZIJA RAZVOJA

Zavod bo pridobival na prepoznavnosti izvajalca socialno varstvenih storitev v Mariboru in širše ter stopnjeval prepoznavnost svojih različnih, kvalitetnih in stroškovno sprejemljivih storitev.

S pestro ponudbo in intenzivno promocijo širokega nabora storitev, bo gradil blagovno znamko Zavoda Aloja, Maribor.

Storitve Zavoda bodo z vidika uporabnikov kvalitetne, strokovne in prijazne, z vidika stroška pa cenovno ugodne.

Zavod bo svoj razvoj gradil na ohranjanju in širjenju storitev, uporabnikov in mreži izvajalcev.

6.ZAKLJUČEK

Želim, da bo Zavod postajal zanesljiv in prilagodljiv izvajalec originalnih ter celovitih rešitev na področju oskrbe na domu, ki bo posebno pozornost posvečal dovršenosti storitev in si tako zagotavljal različna dolgoročna partnerstva in obstoj.

Skladno z razvojem Zavoda bomo prilagajali in dopolnjevali Program dela Zavoda.

Lidija Breznik,
Direktorica

