



REPUBLIKA SLOVENIJA
SLUŽBA VLADE REPUBLIKE SLOVENIJE ZA RAZVOJ
IN EVROPSKO KOHEZIJSKO POLITIKO



Interreg 
SLOVENIJA – HRVAŠKA
SLOVENIJA – HRVATSKA
Evropska unija | Evropski sklad za regionalni razvoj
Evropska unija | Evropski fond za regionalni razvoj

PLAN OPTIMIZACIJE IZVOĐENJA PROGRAMA "POMOĆI U KUĆI" (sažetak)

Koper, ožujak 2017

DEMENCA a**CRO**s**SLO**



1	UVOD	3
2	PRAVNO – FORMALNO UREĐENJE "POMOĆI U KUĆI" U SLOVENIJI	3
3	USPOREDBA SLOVENSKEG I HRVATSKOG ZAKONODAVSTVA	4
4	ANALIZA PRUŽANJA "POMOĆI U KUĆI" U OPĆINI KOPAR	6
5	MOGUĆE OPTIMIZACIJE "POMOĆI U KUĆI" ZA OSOBE S DEMENCIJOM	7



1 Uvod

Starenje populacije i promjena njezine starosne strukture ima i u budućnosti će još više utjecati na područje zdravstva i socijalnog osiguranja. Očekujemo veću potražnju za različitim zdravstvenim i socijalnim uslugama, povećanje potreba za uslugama njege, uslugama prijevoza i raznih usluga potpora u vlastitom domu. Nakon 65. godine starosti već se pojavljuje potreba za pomoći pri zadovoljavanju svakodnevnih potreba. Ljudi nastoje što kasnije otići u domove za starije osobe i što duže boraviti u vlastitom domu. Rezultati istraživanja pokazuju da u svijetu samo 5% ljudi živi u domovima za starije a približno 95% ljudi živi u svom domaćem okruženju.

Smisao "Pomoći u kući" je da se što duže ostaje u vlastitom domu i zadrže dosadašnje sposobnosti te smanji smještaj u institucije. Situacije u kojima se vidi korisnost programa "Pomoć u kući" su: trenutne (bolest, gubitak drage osobe, otpust iz bolnice), trajne (smanjena samostalnost pri obavljanju svakodnevnih zadataka kod osoba koje žive same i nemaju potporu svoje obitelji), smanjena samostalnost osobe s povremenom pomoći vlastite obitelji, usamljenost, osjećaj nemoći, nemogućnost održavanja osobne higijene, povremena pomoć kod iznimnih situacija.

Eurostatova projekcija stanovništva (Europop 2008) za Sloveniju do 2050. godine pretpostavlja da će se životni vijek produžiti, a stopa nataliteta će ostati relativno visoka. Posljedično će se ubrzati starenje stanovništva Slovenije; odnos između radno sposobnog i "starog" stanovništva se je prema projekcijama do 2013. godine sveo na 4:1, nakon 2020.g. će biti manji od 3:1, a nakon 2040. g. manji od 2:1. Udio osoba starih od 15 do 64 godine u ukupnoj populaciji će se smanjiti sa 69,5% (2010) na 65,4 % (2020), dok će se udio osoba, starijih od 65 godina će se povećati sa 16,6% (2010) na 20,4% (2020). Udio osoba starijih od 80 godina će se u sljedećih deset godina povećati s 3,9% na 5,4 %.

2 Pravno –formalno uređenje "Pomoći u kući" u Sloveniji

Prema Zakonu o socijalnom osiguranju je "Pomoć u kući" jedna od usluga socijalne zaštite a uključuje socijalnu skrb korisnika u slučaju starosti, invalidnosti i u drugim slučajevima kada "Pomoć u kući" može nadomjestiti institucionalnu skrb. Prema Zakonu o socijalnom osiguranju organizacija "Pomoći u kući" spada u nadležnost općine koja mora zaključiti ugovor sa javnim zavodom ili s dodjelom koncesije osigurati mrežu javne službe na tom području. Pomoć u kući mogu pružati javni zavodi, ali i privatni poduzetnici koji su od općine dobili koncesiju/ ugovor za pružanje socijalnih usluga.

Socijalna skrb u kući je jedna od oblika pomoći obitelji u njihovom domu, a namijenjena je korisnicima koji imaju osigurane uvjete za život u domaćem okruženju zbog starosti, invalidnosti ili kronične bolesti i nisu samostalni u brizi za sebe, a njihova rodbina im nije u mogućnosti pružati takvu skrb i njegu.

Socijalna skrb u kući je definirana Pravilnikom o standardima i normativima usluga socijalnog osiguranja, a obuhvaća tri skupine usluga:

pomoć kod temeljnih dnevnih zadataka: pomoć pri oblačenju, svlačenju, umivanju, hranjenju, obavljanju osnovnih životnih potreba, održavanju i njezi osobnih ortopedskih pomagala

pomoć kod obavljanja kućanskih poslova: dostava kuhanog obroka ili kupovina namirnica i priprema jednog obroka, pranje suđa, osnovno čišćenje stambenog prostora s odnošenjem smeća, promjena posteljine i osnovno održavanje spavaćih soba i ostalih prostorija u domu.

pomoć pri održavanju socijalnih kontakata: uspostavljanje socijalne mreže s okruženjem, volonterima i rodbinom, pratnja korisnika kod obavljanja obaveza, informiranje ustanova o stanju i potrebama korisnika i priprema korisnika na institucionalnu skrb.

Korisnik ima pravo na uslugu pomoći u kući ukoliko ima potrebu za najmanje dvije usluge iz dvije različite skupine usluga.

Osnovna dokumentacija izvršioca usluge uključuje vođenje evidencije o osobnim podacima korisnika a sve u skladu s uputama 115. članka Zakona o socijalnom osiguranju, evidencije dogovora o trajanju, vrsti i načinu pružanja usluge, dnevnik pruženih usluga i podatke o plaćanju ili izuzeću plaćanja. Pružatelj usluge s aktom određuje postupak evidentiranja dospjelih zahtjeva, način razmatranja zahtjeva, postupak uključivanja korisnika u pružanje usluge i prestanak pružanja usluge.

Cijena standardne usluge pomoći u kući se određuje prema Pravilniku o metodologiji za oblikovanje cijena usluga socijalnog osiguranja a uključuje:

- troškove stručne pripreme vezane na sklapanje ugovora
- troškove vođenja i koordiniranja neposrednog pružanja usluge
- troškove za neposredno pružanje usluge u kući korisnika

Troškove stručne pripreme financira općina, koja mora sufinancirati najmanje 50% troškova vođenja i koordiniranja neposrednog pružanja usluge i neposrednog pružanja usluge u kući korisnika.

3 Usporedba slovenskog i hrvatskog zakonodavstva

SLOVENIJA	HRVATSKA
1. 1 SLOVENSKO ZAKONODAVSTVO KOJE ODREĐUJE PRUŽANJE USLUGE POMOĆI U KUĆI	1. 1 HRVATSKO ZAKONODAVSTVO KOJE ODREĐUJE PRUŽANJE USLUGE POMOĆI U KUĆI
Zakon o socijalnom osiguranju uključuje "Pomoć obitelji u kući" kao jednu od usluga socijalne zaštite.	Zakon o socijalnoj skrbi uključuje "Pomoć u kući" kao jednu od socijalnih usluga. Centri za socijalni skrb izdaju rješenja građanima koji ostvaruju pravo na "Pomoć u kući".
1. 2 POČETAK KORIŠTENJA USLUGE POMOĆI U KUĆI	1. 2 POČETAK KORIŠTENJA USLUGE POMOĆI U KUĆI
Usluga se počne pružati na zahtjev korisnika ili njegovog zakonskog zastupnika te se sastoji od dva dijela. Prvi dio uključuje otkrivanje prava na uslugu, ugovor o uslugama, trajanju i načinu	Načini i uvjeti pružanja usluge pomoći u kući uređeni su Pravilnikom o minimalnim standardima i socijalnim uslugama. CZSS izdaje rješenje kojim određuje početak pružanja usluga, određuje



pružanja usluge, organizaciju susreta izvršioca usluga i korisnika. Drugi dio usluge uključuje vođenje usluga, koordinaciju, usmjeravanje, sudjelovanje s korisnicima u dogovorima i neposredno pružanje usluge u kući.	izvršioca usluge koji mora imati zaključen ugovor sa nadležnim ministarstvom.
1. 3 IZVRŠIOCI USLUGE POMOĆI U KUĆI	1. 3 IZVRŠIOCI USLUGE POMOĆI U KUĆI
Pomoć u kući provode stručni radnici i suradnici sa završenom srednjom školom ili srednjom strukovnom školom kao i djelatnici s nacionalnom stručnom kvalifikacijom s područja "Pomoći u kući" i završenim tečajevima osposobljavanja po verificiranom programu za "Pomoć u kući". Program verificira Socijalna zbornica.	Izvršiocyte usluga "Pomoći u kući" definira Pravilnik o minimalnim standardima i normativima socijalnih usluga i Pravilnik o unutarnjoj organizaciji, načinu rada i sistematizaciji svakog pojedinog subjekta, koji pruža uslugu. Pravilnikom koji je na snazi u Domu Umag, određeno je da usluge "Pomoći u kući" obavljaju stručni radnici srednjoškolskim obrazovanjem i završenim tečajevima osposobljavanja po verificiranom programu za socijalnu skrb i njegu.
1. 4 FINANCIRANJE USLUGE POMOĆI U KUĆI	1. 4 FINANCIRANJE USLUGE POMOĆI U KUĆI
Financiranje usluge spada u nadležnost općine.	Ako korisnik ispunjava zakonske uvjete ima pravo na besplatnu uslugu koju plaća nadležno ministarstvo, a u suprotnom korisnik uslugu plaća sam.
1. 4. 1 CIJENA USLUGE	1. 4. 1 CIJENA USLUGE
Radno vrijeme: ekonomska cijena: 16,41 eur subvencija općine : 11,31 eur korisnik: 5,10 eur Nedjelja: ekonomska cijena: 18,45 eur subvencija općine : 11,31 eur korisnik: 7,14 eur Praznik: ekonomska cijena: 18,96 eur subvencija općine : 11,31 eur korisnik: 7,65 eur	Dom Umag ima s nadležnim ministarstvom potpisan ugovor o pružanju socijalnih usluga prema kojem su cijene: - prehrana: 15 kn po obroku i 9,08 kn za dostavu, - kućanski poslovi: 37,78 kn po usluzi, - održavanje osobne higijene: 36,78 kn po usluzi, - ostale svakodnevne potrebe (uređivanje okolice i održavanje) 36,78 kn. Cijene vrijede za područje grada, pružanje usluga izvan granica grada se uveća za 50 %.
2 ORGANIZACIJSKA SHEMA Direktor Voditelj usluge Pomoći u kući Koordinator gerontodomaćica I pomoći u kući gerontodomaćica II	2 ORGANIZACIJSKA SHEMA Ravnatelj/ravnateljica Voditelj odjela pomoći u kući Medicinska sestra/medicinski tehničar Njegovateljica/njegovatelj Gerontodomaćica Pomoćni radnik
3 KORISNICI USLUGE POMOĆI U KUĆI	3 KORISNICI USLUGE POMOĆI U KUĆI
Korisnici usluge pomoći u kući su po zakonu osobe kojima preostale psihofizičke sposobnosti omogućavaju da s povremenom organiziranom pomoći zadrže svoje duševno i tjelesno stanje	Korisnici usluge "Pomoći u kući" su po zakonu osobe sa tjelesnim ili duševnim oštećenjima odnosno osobe s trajnim promjenama



kako bi mogli funkcionirati u poznatom okruženju na način da za privremeno vrijeme nema potrebe po institucionalnoj skrbi.	zdravstvenog stanja i osobe iznad 65 godina starosti.
4 RADNA OPREMA ZAPOSLENIH	4 RADNA OPREMA ZAPOSLENIH
4. 1. Zaštitna sredstva: rukavice, dezinfekcijsko sredstvo, zaštita za obuću, zaštitna odjeća, pregače, maske. 4. 2 Dokumentacija: dnevnik rada, izvješće o odrađenim satima kod korisnika na radnom mjestu, putni nalog, obavijest o dolasku, potvrda o primitku novca, potrebe pružatelja usluge za radni materijal.	4. 1 Zaštitna sredstva: rukavice, dezinfekcijsko sredstvo, zaštita za obuću, zaštitna odjeća, pregače, maske, zaštita za rad sa strojevima itd. 4. 2 Dokumentaciju za vođenje evidencije određuje Pravilnik o vođenju evidencije i dokumentacije i o načinu i rokovima za dostavu izvješća, i to: matičnu knjigu korisnika, upisnik, »pomoćnu« knjigu, osobni karton korisnika, evidenciju zaprimljenih zahtjeva evidenciju pruženih usluga, obrazac opisa aktivnosti.

4 Analiza pružanja "Pomoći u kući" u općini Kopar

Temeljni dokument u RS koji određuje planiranje i opseg pružanja usluga i programa na području socijalnog osiguranja je Rezolucija o nacionalnom programu socijalnog osiguranja za period 2013-2020 koja ima za cilj da je 3,5 % populacije odnosno najmanje 14.000 osoba dnevno uključeno u program.

4.1 Podaci o korisnicima uključenim u program pomoći u kući u općini Kopar 2016. g.

U 2016.g. prosječno na godišnjoj razini je bilo uključene 117 osoba. Prosjek je važan za usporedbu s predviđenim brojem uključenih osoba po NPSV ali istovremeno premalen podatak za razumijevanje sadržaja rada i opterećenosti.

Općina Kopar pruža uslugu po sljedećim lokalnim zajednicama: Kopar (102 korisnika), Škocjan (1 korisnik) Marežige, Boršt, Trsek, Čentur (9 korisnika), Škofije (11 korisnika), Šmarje, Puče, Srgaši (5 korisnika), Dekani (6 korisnika), Vanganel, Potok (10 korisnika), Pobegi (14 korisnika), Bertoki (10 korisnika), Hrvatini (4 korisnika), Gračiče (2 korisnika), Črni Kal (9 korisnika), Podgorje (3 korisnika).

Od ukupno 186 osoba koje su u 2016. g. bile uključene u program, 44,6% osoba su svakodnevno primali usluge što ukazuje na potrebu intenzivne pomoći, a 7,5% je koristilo usluge praznikom. Potreba za uslugama vikendom i praznicima (1,6%) je veća od mogućnosti pružanja usluga u tom periodu. Podatak da je 18,3% uključenih osoba dobivalo uslugu 2 ili više sata dnevno ukazuje na veliku opterećenost zaposlenih u programu "Pomoći u kući".

Zbog nedostatka stručnog kadra u 2016.g. u program "Pomoći u kući" nisu bile uključene sve zainteresirane osobe koje su predale zahtjev za korištenjem usluga. Formirana je lista pri čemu su za sve zainteresirane identificirane potrebe i moguća rješenja.

4.2 Zaposlenici

Organizaciju i nadzor rada programa "Pomoći u kući" obavlja voditelj programa, socijalna radnica. Tijekom 2016. g. broj izvršioaca usluga "Pomoći u kući" bio je na početku godine 19 a sa 31.12. 24.



4.3. Supervizija i osposobljavanja

Tijekom 2016. godine zaposlenici su imali organiziranu superviziju i susreti su se održavali jednom mjesečno. Održane su edukacije: Upravljanje stresom, Odnos izvršioca usluge prema korisniku usluge, Zdravo starenje, Kinestetika u njezi.

4.4. Problemi s kojima se suočavamo

Problemi su raznovrsni, možemo ih podijeliti na:

1) Materijalni problemi u pružanju usluga

Raspolaže se sa dva osobna vozila a potrebe su daleko veće.

2) Ekonomska cijena ne pokriva troškove prijevoza ni troškove rada (zbog čestih bolovanja potrebno je zapošljavanje novih djelatnika).

Ručno vođenje evidencija (voditelj/koordinator obrađuje ručno dnevnik rada, obračun sati, putne naloge, druge obrasce). Ovo vrijeme smanjit će se primenom informatičkog programa "Pomoć u kući" i kroz mobilnu aplikaciju.

3) Problemi povezani osposobljavanjem izvršioca usluga i njihove opremljenosti

Česte povrede radi nedovoljnog znanja oko rada sa korisnikom (ozljede kralježnice – najčešće transfer korisnika iz kreveta u kolica).

4)Suočavanje sa sve zahtjevnijim korisnicima koji se iz bolnice otpuštaju u terminalnoj fazi bolesti i zahtijevaju intenzivnu njegu a zbog nedovoljnog broja zaposlenika nismo je u mogućnosti pružiti.

5) Povećanje broja osoba s demencijom

Poseban način rada zahtijevaju osobe s demencijom kojima je u domaćem okruženju teško pružiti potrebnu skrb i njegu. Svakim danom je sve više korisnika usluge "Pomoći u kući" kojima je dijagnosticirana demencija, mnogo je korisnika koji pokazuju znakove demencije ali nemaju dijagnozu a posljedično javlja se velika potreba po dodatnim osposobljavanjima vezanim uz rad s osobama s demencijom, njihovim obiteljima i prepoznavanjem bolesti.

4.5 Evaluacija

Zaključujemo da je organizirana "Pomoć u kući" od životnog značenja za sve koji ne mogu sami brinuti o sebi i nemaju pomoć i potporu svoje obitelji. Dosadašnja iskustva potvrđuju potrebu kontinuiranog i organiziranog oblika pomoći u kući.

5 Moguće optimizacije "Pomoći u kući" za osobe s demencijom

Za uspješno vođenje "Pomoći u kući" je ključna učinkovita organiziranost radnog procesa. Usluge socijalne skrbi moraju biti pouzdane, fleksibilne i pružene na vrijeme. Socijalna skrb se mora organizirati i prilagoditi osobama s demencijom i njihovoj rodbini. Usluga socijalne skrbi mora pružati dostupne informacije o djelatnosti i troškovima koji se naplaćuju korisniku. Pružatelji socijalne skrbi moraju biti osposobljeni i mora im biti omogućena nadogradnja geratričnih i gerontoloških znanja i spretnosti.



U toj djelatnosti će biti aktivan Dom Umag koji želi uvesti uslugu "Pomoći u kući" i ODU Kopar koji djelatnost izvodi već duži niz godina. U planu izvedbe optimizacije će se definirati radni zadaci koje zahtjeva provođenje "Pomoći u kući". Optimizaciju će dizajnirati stručnjaci s područja rada s osobama s demencijom. Svoje prijedloge će dati i osoblje u domovima.

Iz analize pružanja usluga "Pomoći u kući" u ODU Kopar vidi se koji podaci su potrebni za vođenje propisanih evidencija i koliko vremena zahtijeva ručna obrada svih podataka stručnom radniku i pružateljima socijalne skrbi na terenu. S optimizacijom rada kroz uvođenje informatičke podrške dobilo bi se više vremena za obavljanje rada sa korisnicima i smanjio bi se administrativni rad. Optimizacija rada i radnog procesa će se provesti uvođenjem informatičke podrške uz komunikacijsku tehnologiju (mobilni telefoni) a putem javne nabave izabrat će se najpovoljniji dobavljač.

Informatički program "Pomoći u kući" mora omogućiti učinkovit način vođenja evidencije najvažnijih informacija vezanih uz djelovanje službe "Pomoći u kući": skupljanje određenih podataka o korisnicima (status, kontakt, izabrani liječnik), vrijeme usluge, opseg usluge, izvršioca usluge, zabilješka posebnosti, mogućnost evidencije efektivnih sati pojedinog pružatelja usluge, radna prisutnost, vrijeme i kilometraža koju prijeđe od korisnika do korisnika, mogućnost ispisa podataka, pokrivenost i dostupnost do podataka na samoj lokaciji pružanja usluge, bilješka pruženih usluga, potpis korisnika, mogućnost pokazivanja puta, mogućnost poziva korisniku iz baze podataka i drugo.

Informatička podrška ostvarit će u ODU Kopar uštedu koja će se moći kvantificirati u vremenu administrativnog rada a Dom Umag odmah će započeti sa primjenom informatičke podrške paralelno sa pružanjem usluga korisnicima.

5.1 Izvedbeni Plan optimizacije "Pomoći u kući"

Partneri u projektu, zajednički će definirati postupke koje će pružatelji "Pomoći u kući" upotrebljavati kod korisnika sa demencijom. Definirane će biti prilagodbe pružanja usluge "Pomoći u kući" koje će biti pilotno testirane (komunikacija, bilješke o osobama s demencijom, način ophođenja).

Zajednički će se definirati Plan osposobljavanja djelatnika "Pomoći u kući" u cilju povećanja njihovih kompetencija u radu sa osobama s demencijom. Na početku projekta je projektni partner HUAB s dva upitnika omogućio definiranje potrebnih osposobljavanja odnosno područja na kojima bi izvršioци usluga "Pomoći u kući" trebali dodatna znanja s područja poznavanja osoba s demencijom i načina rada s njima. edukacije će uključivati osnove zdravstvene njege i skrbi za osobe s demencijom), uzroci i simptomi demencije, razumijevanje, ocjenjivanje i rješavanje stiske osoba s demencijom, uloge i zadaci stručnog osoblja, komunikacija i interakcija s osobama s demencijom i njihovom rodbinom, komunikacija okruženja, prepoznavanje i sprječavanje stresa pružatelja socijalnih usluga.

Partneri u projektu, Hrvatska udruga za Alzheimerovu bolest i Nacionalni institut za javno zdravstvo će pripremiti smjernice za prepoznavanje znakova demencije (letak, promotivni film) i za postupanje u primjeru pokazivanja znakova demencije. Nacrt i smjernice će potvrditi Programski odbor.



Dom Umag će program "Pomoći u kući" izvoditi prvi puta pri čemu će mu ODU Kopar biti na raspolaganju sa svojim iskustvima. Dom Umag provest će natječaje za zapošljavanje djelatnika u programu "Pomoći u kući", obavijestiti javnost na području Grada Umaga za pokretanje programa i definirati korisnike programa. Predviđeno je da će djelatnici Doma Umag dva tjedna biti na edukaciji sa djelatnicima ODU Kopar, u Kopru u obilasku korisnika i tako dobiti praktična iskustva.

Oba dva doma provesti će postupak javne nabave za kupnju informatičkog programa "Pomoći u kući" i kompjuterske opreme a sve u cilju što kvalitetnije organizacije radnih procesa i smanjenja administrativnog rada u korist direktnog rada s korisnicima na terenu.