



**Družbeno
odgovoren
delodajalec**
Prilagodni certifikat R.S. 010/2021



**DOM
STAREJŠIH OBČANOV
ČRNOMELJ**

Ul. 21. oktobra 19/c, 8340 Črnomelj
Tel.: 07 / 30 56 260
e-mail: crnomelj@ssz-slo.si, www.domcrnomelj.si

Srednjeročni program dela-razvoja zavoda

Dom starejših občanov Črnomelj

(2024 -2029)

1. Uvod

Dom starejših občanov Črnomelj je javni zavod, ki je bil ustanovljen z namenom zagotavljanja socialno varstvenih in zdravstvenih storitev, ki so namenjene starejšim ljudem in mlajšim osebam, ki niso sposobne za delo in življenje ter potrebujejo pomoč pri opravljanju življenjskih funkcij. Poleg tega dejavnost vključuje tudi pripravo okolja na starost in izvajanje pomoči na domu ter ostalih storitev, ki so namenjene potrebam in željam starejših ljudi.

2. Kakovost v domu starejših Črnomelj

V razmerah konkurenčnosti na vseh področjih je dobro in kakovostno delo edino in najboljše zagotovilo za obstoj in razvoj vsake dejavnosti. To velja tudi za domove starejših občanov, kljub temu, da smo domovi javni zavodi. Prav zaradi tega je potreba po zagotavljanju in spremljanju kakovosti dela v domu toliko večja in predstavlja pomemben družbeni izziv in zahtevo.

Dejavnost doma je usmerjena na uporabnike v instituciji in v lokalnem okolju, ki so občutljivi in ranljivi, velikokrat v večji meri odvisni od zaposlenih. Potrebujejo izvajanje storitev na najvišji kvalitativni ravni, z najvišjo mero občutljivosti do njihovih potreb in želja ter največjo stopnjo obzira do njihovega stanja. Značilnost našega delovanja imenujemo k uporabniku usmerjen sistem.

Načela vodenja kakovosti:

Osredotočenost na uporabnike

Organizacija je odvisna od svojih uporabnikov, zato mora razumeti njihove sedanje in prihodnje potrebe, izpolnjevati njihove zahteve in si prizadevati za preseganje njihovih pričakovanj. Naš glavni cilj je zadovoljen uporabnik, zato izpolnjujemo njihove pravice, spremljamo in razumemo njihove sedanje potrebe, obenem pa zaznavamo njihove prihodnje potrebe, interese, želje oz. zahteve in pričakovanja. Te cilje bomo dosegli s preseganjem uporabnikovih zahtev ter s stalnim in sistematičnim merjenjem njihovega zadovoljstva ter izvajanjem ustreznih preventivnih in korektivnih ukrepov.

Osnova našega delovanja je torej uporabnik, ki je najpomembnejši člen sistema institucionalnega varstva starejših in storitev pomoči na domu. Zagotovljena mu mora biti pravica do oskrbe, zdravstvene nege in rehabilitacije, kar v našem domu obravnavamo vsebinsko kot celoto, ne glede na parcialne zakone, ki te pravice opredeljujejo. Uporabnikove temeljne pravice so po pojmovanju Sveta Evrope izenačene s socialnimi pravicami in predstavljajo celoto, ki je najvišja vrednota v vseh članicah EU. Zato v domu starejšim osebam zagotavljamo in jamčimo upoštevanje naslednjih vrednot: pravica do izbire, dostojanstvo, neodvisnost/samostojnost, ustreznost, upoštevamo zasebnost naših uporabnikov, ter jih vzpodbujamo k sodelovanju pri odločitvah, ki se nanašajo na življenjske razmere v domu in izven doma.

Pri izvajanju storitev lahko rečemo, da je kakovost tem večja, čim manjši je razkorak med predpisanimi (standardnimi) in dejanskimi stanjem izvajanja storitev, večja je kakovost opravljenega dela. V domu pa zagotavljamo tudi nad standardne storitve. Trudimo se v čim večji meri izpolniti pričakovanja stanovalcev. Kakovostna storitev ali izdelek v domu pomeni izpolnitev pričakovanj naših stanovalcev (uporabnikov) in njihovo zadovoljstvo, kar pa je v našem domu že postalo temeljni kriterij za merjenje kakovosti v domu. Bodoči in sedanji uporabnik naših storitev bo prav gotovo zadovoljen, če bo na vsa

vprašanja v zvezi s storitvami, ki jih lahko zagotavlja dom dobil hiter odgovor in bo storitev tudi prijazno in pravilno opravljena. Za storitve, ki jih opravljamo v domu in na domu je značilen tudi neposreden stik med uporabnikom in zaposlenim, uporabnik zaznava kakovost storitve na podlagi končnega rezultata, in na podlagi poteka same storitve. Ni vseeno ali je uporabnik obveščen o vseh možnih storitvah, ki jih lahko dom kot institucija opravlja, če je sam postopek pridobivanja informacij in izvajanja storitev voden na korekten in prijazen način. Gre za splet kriterijev in ciljev v zvezi s kakovostjo, ki jih je težje definirati kakor izmeriti.

Domski red sicer zmanjšuje svobodo in kontrolo, ki jo imajo njegovi stanovalci nad svojim življenjem in s tem poveča stopnjo odvisnosti. Zato smo se v našem domu odločili za merjenje in vrednotenje počutja stanovalcev. Kvaliteto življenja v domu smo opredelili kot stopnjo, do katere se vzpodbuja osebna identiteta, samostojnost, svobodna izbira. Model kvalitete življenja v domu pa opredeljujemo: s posegi in ravnanjem zaposlenih v domu, fizičnim okoljem, prehrano, sodelovanjem z lokalno skupnostjo.

Kombinacija vseh štirih elementov odraža stopnjo kvalitete domskega življenja.

Procesni in sistemski pristop

Z uvedbo sistema vodenja kakovosti po standardu ISO 9001:2015 smo v domu izboljšali tudi procesni pristop dela. Zelene rezultate uspešnejše dosegamo, če aktivnosti z njimi povezane vire obvladujemo kot proces. To pomeni, da smo opredelili vse procese v zavodu, njihovo delovanje in medsebojno povezanost. Vsak proces ima opredeljenega tudi nosilca procesa (odgovornega) in sodelujoče v procesu. V proces varstva starejših vstopa uporabnik, ki pričakuje hitrost opravljene storitve, pravilno izvajanje storitev, hitro postrežbo in dobro hrano, prijetno okolje, prijaznost itd.. Iz procesa izstopajo storitve, izdelki in tudi sami uporabniki. S vsemi uporabniki sklepamo dogovor o vrsti, obsegu, trajanju in načinu plačila storitev. Pri sklepanju dogovorov se prilagajamo zahtevam in željam uporabnikov.

Odgovornost vodstva

Najvišje vodstvo v zavodu mora nenehno dokazovati zavezanost k razvoju in izvajanju sistema vodenja kakovosti, ter nenehnemu izboljševanju njegove učinkovitosti. To v našem zavodu delamo tako, da vsem zaposlenim sporočamo (redni sestanki) kako pomembno je izpolnjevanje zahtev naših uporabnikov, kot tudi upoštevanje zakonodaje. V Poslovniku vodenja kakovosti smo določili politiko kakovosti. V planu dela imamo redno določene tudi cilje kakovosti. Izvajajo se redni vodstveni pregledi, katerih namen je v glavnem pregled realizacije ciljev na področju kakovosti v povezavi s planom dela. Ravno tako je vodstvo zadolženo, da zagotovi razpoložljivost virov.

Vključenost zaposlenih

Vsi zaposleni so jedro organizacije, zato njihova polna vključenost omogoča, da se njihove sposobnosti kar najbolje uporabljajo v korist organizacije. V domu se zavedamo, da je človek-delavec osnova in pot do uspeha, vendar le če bo strokovno usposobljen in motiviran za svoje delo. Zato v zavodu tekoče spremljamo in načrtujemo razvoj vseh zaposlenih.

Nenehno izboljševanje

V našem zavodu nenehno izboljšujemo učinkovitost sistemov vodenja kakovosti z namenom povečevanja zadovoljstva uporabnikov in drugih zainteresiranih strani. To dosežemo z uporabo politike kakovosti, ciljev kakovosti, analize podatkov. Nenehno izboljševanje je proces, ki ni nikoli zaključen in je sestavljen iz ponavljajočih se izboljšav v katerih sta združeni procesni pristop in Demingov krog izboljšav.

Odločanje na podlagi dejstev

Učinkovite rešitve temeljijo na analizi podatkov in informacij. V zavodu planiramo in izvajamo procese nadzorovanja, merjenja in izboljševanja. Nadzorovanje v sami organizaciji izvajamo z izvajanjem notranjih presoj v zavodu. Kot eno izmed meritev nadzorujemo informacije o zaznavanju naših uporabnikov, ali smo izpolnili njihove zahteve. Eden izmed korakov v vsakem procesu, ki se nanaša na

izvajanje storitev je tudi spremljanje zadovoljstva uporabnikov. Zavod uporablja za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov ustrezna merila - anketne liste. Vsi lastniki procesov so odgovorni za zbiranje informacij o opravljenih storitvah. Te informacije so dolžni posredovati odgovorni sodelavki, ki jih zabeleži v knjigo pritožb uporabnikov. Razen pisnih informacij uporabnika (obvestila o slabi kakovosti, reklamacije, opozorila...) se koristijo tudi ustne informacije in ostala dosegljiva sporočila (računalniški zapisi, zvezek). Ustno lahko stanovalci doma »ugovarjajo« socialni delavki, namestnici direktorice za področje ZNO, strokovni vodji ZNO, vodji kadrovske splošne službe, ali kateremukoli delavcu, ki mora zagotoviti, da jih bo obiskala katera od prej navedenih delavk. Informacije o pritožbah se posredujejo tudi predstavnici vodstva za sistem vodenja kakovosti, ki odloča o morebitnih nadaljnjih ukrepih.

Uporabniki, njihovi svojci in ostali zainteresirani so seznanjeni s tem, kako postopati v primeru določenih želja, ali ugovorov preko vloženke »Varovanje pravic uporabnikov Doma starejših občanov Črnomelj«, ki jo prejme vsak uporabnik naših storitev.

Na osnovi vseh zbranih informacij vodja kadrovske splošne službe enkrat letno izdela skupno poročilo iz katerega je razvidno splošno stanje zadovoljstva uporabnikov in njihovih svojcev ter trend glede na predhodna obdobja.

Poročilo je osnova za oblikovanje ocene s strani vodstva zavoda o doseganju ciljev politike kakovosti (zadovoljni uporabnik).

Vzajemno koristni odnosi z dobavitelji

Dejavnost našega zavoda je usmerjena v izpolnjevanje dogovorjenih zahtev, potreb in pričakovanj poslovnih partnerjev. Kulturo, ki jo razvijamo do naših uporabnikov prenašamo tudi na odnose s partnerji, katere tudi spodbujamo k pozitivno usmerjeni kakovosti do nas.

3. Demografske spremembe in konkurenčno okolje

Položaj domov za starejše v Sloveniji trenutno ni na najbolj zavidljivi ravni. Takemu stanju zagotovo prispeva slabo ekonomsko in socialno stanje starejših. K temu lahko dodam tudi sistemske nepravilnosti s katerimi se srečujemo, neurejena normativna področja, prenizko priznana cena zdravstvenih storitev s strani ZZZZ in Vlade RS Slovenije, ter številne dejavnike, ki otežujejo poslovanje domov za starejše.

Ne glede na to, da imamo v občini Črnomelj več kot 17% starejših od 65 let, čakajočih na sprejem v dom iz upravne enote Črnomelj trenutno ni. Čeprav je konkurenčno okolje precej zaostreno, je poslovanje zavoda še vedno pozitivno.

Staranje populacije tudi v našem okolju predstavlja velik izziv za delovanje doma, saj ta del prebivalstva prevzema aktivno vlogo v okolju in je temelj medgeneracijskih odnosov, ki jih sodobna družba sprejema na povsem drugačen način kot v preteklosti.

4. Delovanje doma

Pri delovanju doma bomo v celoti upoštevali že znana načela kakovosti.

4.1 Izvajanje nacionalne strategije

Moja dolžnost in dolžnost celotnega doma je izvajanje nacionalne politike socialnega varstva na lokalni ravni v celoti. To pomeni, da bi morala država natančneje opredeliti nacionalni program ukrepov in prioritet na osnovni ravni, dom v sodelovanju z občino in drugimi akterji pa bi načrtoval in koordiniral za okolje ustrezne aktivnosti za izboljšanje izvajanja socialno varstvenih storitev-pomoči na domu. Izvajanje nacionalne strategije v celoti bi omogočilo tudi kakovosten nadzor kvalitete opravljenega dela,

ki ne bi bil le nadzor kvalitete opravljenih storitev, temveč nadzor nad kvaliteto oskrbe celotne starejše populacije v skladu z nacionalno strategijo.

4.2. Usmerjenost v zdravje in izvajanje socialno varstvenih storitev

S hitro starajočim se prebivalstvom so povezani številni družbeni in politični izzivi, zato je ohranjanje aktivne in zdrave populacije do starosti in v starostno izjemnega pomena za sodobno družbo. Pri tem predstavlja izgradnja celovite socialne politike tako v občini kot širše predpogoj za gospodarsko uspešnost družbe in blaginjo njenih prebivalcev.

Kot odziv na omenjeno problematiko imamo pri nas sprejeto strategijo dolgožive družbe, ki zajema celovito strategijo za aktivno in zdravo staranje v Sloveniji. Njen namen je prispevati k naložbam v zdravje in blagostanje ljudi ter k povečanju let zdravega in neodvisnega življenja, s tem pa tudi starejšim omogočiti daljše udejanjanje svojega potenciala za delo.

Temeljna naloga izvajanja socialno varstvenih storitev za nas je zagotavljanje storitev v čim večji meri in čim dlje v domačem okolju.

Koordinacija izvajanja socialno varstvenih storitev za starejše bo postala ena ključnih mojih nalog in nalog doma. Sledila bom usmeritvam v smislu deinstitucionalizacije in večjemu razvoju oblik pomoči na domu in izvajanje dolgotrajne oskrbe na domu. Uveljavljala bom vlogo doma, kot osnovnega lokalnega nosilca razvoja organizirane skrbi za starejše. Dom bi moral postati neke vrste »gerontološki center«, ki bi bil središče načrtovanja in izvajanja vseh storitev, ali organiziranja vseh potrebnih storitev, ki jih starejši potrebujejo na svojem domu. Takšne stvari so v okolju potrebne, niso pa ta trenutek še urejene na nivoju občine in države.

Pri svojem delu se bom intenzivno povezala z lokalno skupnostjo in drugimi partnerji, ki lahko pripomorejo k dvigu kakovosti starejših, prosvetljenosti in socialno usmerjenih aktivnosti.

Delovanje doma mora temeljiti na socialno-ekonomskih načelih s prilagajanjem ponudbe zmožnostim in potrebam uporabnikov in možnostim družbene podpore.

4.3. Populacijski pristop

Temeljna značilnost doma naj bi bila njegova skrb za geografsko opredeljeno skupino populacije. Poznavanje populacije je ključno za izvajanje celovite skrbi za starejše v občini. Tako bi dom lahko v sodelovanju z lokalno skupnostjo uskladił sezname uporabnikov po posameznih izvajalcih formalne in neformalne pomoči na domu in register prebivalcev, da bi našli morebitne občane, ki zaradi katerega koli razloga niso deležni pomoči in bi jo potrebovali.

4.4. Sodelovanje populacije v določanju prioritet

Zaradi povezave s populacijo si bom prizadevala, da bo dom imel možnost, da bi relativno samostojno določal del svojih prioritet. Zaradi čim boljše odzivnosti na potrebe konkretnega okolja je potrebno domu zagotoviti relativno svobodo in fleksibilnost pri načrtovanju in izvajanju ciljev in strategij

opredeljenih v resoluciji in ukrepov povezanih s tem. Temu je nujno opredeliti sistem financiranja, kar bo zagotovo na nek način omogočil sprejet zakon o dolgotrajni oskrbi.

Dom bo v sodelovanju s predstavniki civilne družbe, raznih organizacij in lokalne skupnosti organiziral različne oblike prednostnih nalog, načrtovanja skupnih akcij in ocene socialne probleme skupnosti in skupin prebivalcev.

5. Uveljavljanje in varstvo pravic uporabnikov

Uveljavljanje in varstvo pravic uporabnikov bom uveljavljala z naslednjimi elementi:

- Dosledno upoštevanje in izvajanje vseh zakonski določil, ki veljajo za področje (predvsem zagotavljanje pravic).
- Zagotavljanje nemotenega in strokovno enotnega izvajanja storitev, poudarek na kvaliteti opravljenega dela preko obravnav ugotovljenih napak, pritožb, reklamacij, anket. Dosledne kontrole in revizije ob ustreznem ukrepanju.
- Motivacija in izobraževanje vseh zaposlenih v smislu vizije, strategije in dojemanja poslanstva doma v smislu lastne motivacije (materialno nagrajevanje ne more biti na prvem mestu zaposlenih) in izboljšanje odnosov do vseh uporabnikov ter zavedanja kakovosti dela.
- Prilagajanje vseh delovnih procesov in delovnega časa realnim potrebam uporabnikov storitev v domu in na domu.
- Zagotavljanje kadrovskih virov.
- Načrtovanje vzpostavitve informacijskega procesa za merjenje rezultatov dela in izboljšav.
- Zagotoviti čim več možnosti informiranja za uporabnike in širšo lokalno skupnost.
- Izdelati strategijo za razvijanje sistematičnosti in strokovnosti nenehnega izboljševanja socialno varstvene obravnave ter varnosti starejših ob upoštevanju načel kakovosti: varnost, uspešnost, pravočasnost, učinkovitost, enakopravnost, osredotočenost na uporabnika in načel vodenja kakovosti.

6. Kadri, organizacija, izobraževanje

- Za nemoteno izvajanje dejavnosti, napredek oziroma razvoj je najpomembnejše zadostno število usposobljenega kadra, ki presegajo pričakovane rezultate.
- Z različnimi oblikami dela s kadri, ki se gotovo že izvajajo želim nadaljevati in izpolnjevati tudi v prihodnje (izboljšanje delovnih pogojev za vse zaposlene, sprotno spremljanje rezultatov dela in ustrezno ukrepanje, zagotavljanje čim bolj enakomerne obremenitve, pohvale, nadaljevati merjenje zadovoljstva zaposlenih, izobraževanji, uvajalni seminarji).
- Prizadevala si bom, da ne bo prišlo da zmanjšanja zaposlenih.
- Pri organizaciji dela bom maksimalno izkoristila vse možne rezerve in delo organizirala tako, da bodo zaposleni dosegali boljše rezultate.
- Na kadrovske področju si bom s pozitivnim pristopom do dela in sodelavcev prizadevala pri kadru vzpostaviti ekipo z zmagovalno miselnostjo za doseganje in preseganje zastavljenih ciljev, ki znajo motivirati, so razvojno naravnani, znajo prevzemati odgovornost in tudi konstruktivno kritiko.
- Redno bom obiskovala vse organizacijske enote in se srečevala z vsakim delavcem v njegovem okolju, opravljali bomo tudi letne razgovore, kar zagotavlja še dodatno motivacijo za delo, saj morajo sodelavci občutiti in videti, da so pomembni pri delu zavoda in da kot vodstvena delavka poznam njihovo področje dela.

Organizacija: na področju organizacije dela bom stalno spremljala procese dela in jih po potrebi racionalizirala ter predlagala tudi organizacijske spremembe.

Izobraževanje: Na področju izobraževanja bom dosledno upoštevala zahteve kolektivnih pogodb. Poleg strokovnih vsebin, bom v zavodu organizirala za vse zaposlene izobraževanja s področji: varno

delo, premagovanja stresa, timsko delo, vodenje in reševanje konfliktov, komunikacija, motivacija za delo....

7. Sodelovanje z zunanjimi institucijami

Nadaljevala bom z zglednim in uspešnim sodelovanjem z MSP, MDDSZ, MZ, Občino Črnomelj in Semič, ZZZS, ZD Črnomelj, CSD, izobraževalnimi ustanovami, prostovoljskimi in nevladnimi organizacijami ter drugimi. Prizadevanja bodo tekla v smeri še višjega nivoja in s predlogi in uresničevanjem umestitve tudi naših predlogov in ciljev v strateške dokumente na nivoju države ali občine.

8. Strateški cilji Doma starejših občanov Črnomelj

Najpomembnejši strateški cilji delovanja DSO Črnomelj so univerzalni (dolgoročni in kratkoročni) in se nanašajo na:

- Zadovoljevanje potreb in želja starejših ljudi z namenom doseganja njihovega zadovoljstva.
- Izvajanje kvalitetnih storitev, v skladu s pričakovanjem starejših, s stalnim prilagajanjem storitev.
- Zagotavljanje osebnostne in strokovne rasti zaposlenih ter doseganja zadovoljstva pri delu.
- Aktivno vključevanje v okolje, kjer deluje dom, z interaktivnim odnosom do področja varstva starejših.
- Sodelovanje z vsemi partnerji, ki sodelujejo na področju delovanja in poslovanja doma.
- Zagotavljanje storitev po sprejemljivih cenah.
- Zagotavljanje investicijskih sredstev.
- Uvajanje korporativnega prostovoljstva.

9. Glavni srednjeročni- poslovni cilj

Glavni poslovni cilji za celotno mandatno obdobje so:

- izgradnja nove bivalne enote;
- 100% izvedba delovnih programov
- uravnotežena bilanca prihodkov in odhodkov.

Temu cilju želim prilagajati način in obseg gospodarjenja z materialnimi in finančnimi sredstvi in optimalno kadrovske zasedbo.

Srednjeročni cilji

št	OPIS CILJA	ČASOVNICA
1	Izvedba projekta »Gradnja bivalne enote Doma starejših občanov Črnomelj«, za katerega je dom v letu 2023 uspešno kandidiral na javnem razpisu za sofinanciranje gradnje objektov za zagotovitev varnega okolja bivanja za osebe, ki so odvisne od pomoči drugih.	- Uporabno dovoljenje junij 2026
2	Modernizacija storitev v manjši enoti po sodobnih konceptih dela in izvajanja dolgotrajne oskrbe	2027
3	Izvajanje in uvedba skupnostnih oblik skrbi za starejše, DO na domu in DO v instituciji	2025-2027

4	Medgeneracijsko sodelovanje	2024-2029
5	Izvajanje programov v centru aktivnosti	2028-2029
6	Zagotavljanje kontinuiranega izobraževanja, usposabljanja in krepitev moči vseh strokovnih delavcev in sodelavcev, ki delujejo na področju socialnega varstva in dolgotrajne oskrbe	2024-2029
7	Sprememba dejavnosti doma v izvajalca Dolgotrajne oskrbe v instituciji in na domu	2025
8	Razširitev dejavnosti s ponudbo programov in storitev, pomoč na domu, organiziranje dnevnega, nočnega in občasnega bivanja, programom priprave na starost in izvajanjem tržnih dejavnosti; stalna naloga;	2024-2029
9	Organiziranje dejavnosti na način, da bo dom center za pomoči starejšim.	2028-2029
10	Spremljanje kakovosti	Stalna naloga

10. Zaključek

Družbe prihodnosti bodo odločilno zaznamovane z zelo radikalnimi spremembami v starostni strukturi prebivalstva. S podaljšanjem življenjske dobe je povezano naraščanje števila starejših. Področje skrbi za starejše čakajo mnogi izzivi in nove naloge. Naš dom želi v veliki meri prispevati svoj delež k spremembi stereotipne podobe starejših, potisnjenih v svojo vrstno družbeno izolacijo in na obrobje družbenega življenja. Želja po izboljšanju kakovosti skrbi je osnovni moj in motiv zavoda. Z filozofijo, strategijo, vizijo, politiko in cilji želimo doseči čim večjo kakovost življenja uporabnikov v domu in na domu. Izvajalci socialno varstvenih storitev moramo zaznati in prisluhniti željam, navadam, pričakovanjem in stiskam uporabnikov, ki so zelo različna, tako kot smo različni ljudje, pa vendar jih skušamo uresničiti, pri čemer igra izbor zaposlenega kadra najpomembnejšo vlogo.

Naloga nas vseh zaposlenih je, da se trudimo, da bi se naši uporabniki počutili čim bolje, da bi jim omogočili čim lepši in boljši preostanek življenja. Dosedanji uspehi nas zavezujejo za boljše in kvalitetnejše delo v prihodnosti. In naše geslo in moto danes, ki nas zavezuje k našim uporabnikom se glasi: » Naš cilj je vaše zadovoljstvo.«

Črnomelj, 24.02.2024


Valerija Lekić Poljšak
direktorica



