**DOM ZA STARIJE OSOBE  
 „VOLOSKO“ OPATIJA**

**IZVJEŠĆE O POSLOVANJU ZA 2020. GODINU**

**Opatija, siječanj 2021. godine**

**I. UVODNO O RADU DOMA**

Dom za starije osobe „Volosko“ Opatija (u daljnjem tekstu Dom) u 2020. godini pružao je uslugu smještaja za starije osobe te izvaninstitucijsku uslugu pomoći u kući (dostava gotovih obroka u kuću korisnika). Dom je navedene usluge u 2020. godini pružao sukladno rješenju (licenciji) o ispunjavanju minimalnih uvjeta za pružanje usluge smještaja, socijalnog rada, fizikalne terapije i aktivnog provođenja vremena i radnih aktivnosti za ukupno 130 korisnika, KLASA: UP/I-550-04/14-01/19, URBROJ: 2170/1-10/2-15-4 od 15. travnja 2015. godine i KLASA:UP/I-550-04/14-01/19, URBROJ:2170/1-10/3-20-9

od 16. listopada 2020. godine, te rješenju (licenciji) o ispunjavanju minimalnih uvjeta za pružanje usluge pomoći u kući (priprema i dostava gotovih obroka u kuće korisnika), KLASA: UP/I-550-04/14-01/7, URBROJ: 2170/1-10/2-14-4 od

20. svibnja 2014. godine.

Usluga stalnog smještaja u 2020. godini obuhvaćala je: stanovanje, prehranu prema utvrđenim normativima za prehranu starijih osoba, zdravstvenu njegu i skrb, socijalni rad, aktivno provođenje vremena i radne aktivnosti, fizikalnu terapiju, pranje i glačanje rublja i posteljine, održavanje čistoće prostora, kulturne sadržaje i ostale usluge utvrđene programom rada Doma. Usluga pomoći u kući u 2020. godini obuhvaćala je pripremu i dostavu gotovih (kuhanih) obroka – ručkova u domove starijih osoba na području grada Opatije i općina Matulji i Lovran, od ponedjeljka do subote.

Osim navedenih usluga, Dom je u 2020. godini pružao i usluge pratnje korisnika pri njihovom odlasku na specijalističke zdravstvene preglede van ustanove. Korisnicima su se tijekom godine nudili i duhovni sadržaji u vidu Svete mise (nedjeljom i u dane crkvenih blagdana).

Ukupan prostor Doma iznosi 16.717 m2. Od toga na izgrađeni prostor u sva tri objekta iznosi 3.571 m2, a na okoliš i dvorište 13.146 m2.

Grad Opatija je darovao 1.035 m2, a 543 m2 nalazi se van okoliša Doma na prostoru Tošina.

**II. UNUTARNJE USTROJSTVO**

Unutarnjim ustrojstvom osigurava se racionalan i djelotvoran rad u Domu.

Poslovi u Domu, ovisno o broju radnika i tehničkim uvjetima rada, osiguravaju se u slijedećim ustrojstvenim jedinicama:

1. Odjel njege i brige o zdravlju, s odsjecima:

- Odsjek zgrade „A“

- Odsjek zgrade „B“

- Odsjek zgrade „C“

2. Odjel pomoćno-tehničkih poslova, s odsjecima:

- Odsjek prehrane

- Odsjek pomoćno-tehničkih poslova

Računovodstveno-administrativni poslovi, poslovi socijalnog rada i poslovi aktivnog provođenja vremena i radnih aktivnosti, obavljaju se pod neposrednim rukovođenjem ravnatelja.

Poslovima ustrojstvenih jedinica rukovode voditelji, koji ujedno imaju svoje osnovno zanimanje.

**ODJEL NJEGE I BRIGE O ZDRAVLJU**

Rad odjela njege i brige o zdravlju odvija se po unaprijed utvrđenom planu i programu rada. Stručni tim Doma izvršio je kategorizaciju stupnja usluga prema kriteriju utvrđenim Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (I. do IV. stupanj usluge).

Zdravstvene usluge i njega pružaju se kroz 24 sata. Primarnu zdravstvenu zaštitu pruža Dom zdravlja Opatija – ambulanta Volosko sa izabranim liječnikom. Zdravstvene usluge u Domu pružaju medicinske sestre i fizioterapeuti prema uputi liječnika.

Pored usluge primarne zdravstvene zaštite, stanari imaju i izabranog stomatologa i okulista. Dom osigurava usluge specijaliste psihijatra, koji jednom mjesečno obilazi stanare, a po potrebi i češće. Na sve potrebne specijalističke preglede osigurava se prijevoz u KBC uz stručnu pratnju.

Fizioterapeuti uz redovite poslove vode razgovore sa stanarima, uvađaju ih u aktivnosti primjerene njihovom zdravstvenom stanju i njihovom interesu.

Organiziraju grupne sastanke, individualne razgovore i aktivnosti, organiziraju i vode kreativne radionice, igranje društvenih igara, organiziraju proslave uz prigodne programe, obilježavaju se državni i tradicionalni vjerski blagdani.

Kroz aplikacijski sustav Dogma omogućena je sistematizacija procesa i dokumenata vezanih uz poslove evidencije stanara Doma. Svakodnevnim korištenjem ovog programa omogućeno je zdravstvenim i ostalim stručnim radnicima da sve dokumente i izvješća koji su nužni izrađuju i pohranjuju na jedno zajedničko mjesto. Svakodnevno vođenje zdravstvene dokumentacije omogućilo je kvalitetniju i cjelovitu skrb o pojedinom stanaru.

Obzirom na epidemiološku situaciju, Dom je svakodnevno surađivao sa nadležnim službama, poglavito s NZZJZ PGŽ i Nacionalnim stožerom.

Protekla godina bila je specifična i po komunikaciji s članovima obitelji stanara koji su informacije najčešće primali telefonskim putem, u skladu s epidemiološkim mjerama i preporukama. Komunikacija s vanjskim suradnicima

također se najčešće odvijala telefonskim putem.

Psihološka pomoć za stanare u uvjetima COVID-19 epidemije, osigurana je kroz suradnju sa vanjskim psihijatrom koji Dom posjećuje jednom mjesečno.

S obzirom na epidemiju, pojačano je čišćenje i higijena prostora, te su svi zaposlenici odgovorni za dodatno održavanje higijene u svojoj radnoj okolini i za provjetravanje prostora.

Provedeno je cijepljenje protiv gripe i COVID-19 za većinu stanara i zaposlenika.

**KAPACITET I BROJ SMJEŠTENIH STANARA**

Na dan 31. prosinca 2020. godine u Domu je bilo smješteno 116 stanara, od čega 56 u stambenom dijelu i 60 u stacionarnom djelu. Razlog manjeg broja smještenih bila je epidemiološka situacija izazvana COVID-19.

Na listi čekanja nalazi se 350 osoba, podnositelja zahtijeva za smještaj.

**RAZLOZI ZA SMJEŠTAJ U DOM**

Prema izjavama stanara najčešći razlozi za smještaj u ustanovu su:

|  |  |
| --- | --- |
| **RAZLOZI SMJEŠTAJA U DOM** | **BROJ KORISNIKA** |
| Bolest i nemoć | 92 |
| Invalidnost | 1 |
| Poremećeni odnosi u obitelji | 4 |
| Osamljenost | 11 |
| Neprimjereni uvjeti stanovanja | 2 |
| Ostalo | 6 |
| **UKUPNO** | **116** |

**BROJ STANARA PREMA NAČINU PLAĆANJA SMJEŠTAJA**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PRAVNI TEMELJ SMJEŠTAJA | PLAĆA  PRORAČUN | SAMI +  PRORAČUN | PLAĆAJU  SAMI | SAMI +  DRUGI | PLAĆAJU  DRUGI | **UKUPNO** |
| Rješenje CZSS-a | 7 | 14 | 2 | 1 | - | **24** |
| Ugovor | - | - | 51 | 15 | 26 | **92** |
| **Ukupno** | **7** | **14** | **53** | **16** | **26** | **116** |

Najveći broj stanara Doma sami snose troškove smještaja ili uz pomoć obveznika uzdržavanja i ugovornih obveznika. Broj onih koji mogu ostvariti pravo na smještaj i podmirenje troškova u cijelosti ili samo razlike smještaja temeljem rješenja centara za socijalnu skrb je sveukupno 29.

**BROJ STANARA PREMA DOBI, SPOLU I POKRETNOSTI**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOB** | **I.STUPANJ**  **(pokretni)** | **II.STUPANJ**  **(teže pokretni)** | **III.STUPANJ**  **(nepokretni)** | **IV.STUPANJ**  **(Alzheimer i dr.**  **demencije)** | **UKUPNO** |
| 45-49 | - | - | - | - | - |
| 50-54 | - | - | - | - | - |
| 55-59 | - | - | - | - | - |
| 60-64 | - | - | - | - | - |
| 65-69 | - | - | - | 3 | **3** |
| 70-74 | 1 | 3 | 2 | 5 | **11** |
| 75-79 | 5 | 6 | 5 | 5 | **21** |
| 80-84 | 5 | 8 | 7 | 4 | **24** |
| 85-89 | 8 | 13 | 10 | 2 | **33** |
| 90-94 | 3 | 11 | 6 | 1 | **21** |
| 95-99 | - | 1 | 2 | - | **3** |
| 100 | - | - | - | - | **-** |
| **UKUPNO** | **22** | **42** | **32** | **20** | **116** |

Iz tablice je vidljivo kako se većina stanara nalazi u starosnoj grupi od 80-84 i 85-89 godina. Većinu populacije korisnika smještenih u našoj ustanovi čine žene, a manji dio muškarci. Općenito je uočljiv trend starenja cjelokupne populacije pa se to odražava i na životnu dob naših stanara, jer na smještaj dolaze u pravilu sve starije i bolesnije osobe.

**ODJEL POMOĆNO-TEHNIČKIH POSLOVA – ODSJEK PREHRANE**

Osobama starije životne dobi, uz zdravstvenu njegu upravo je kvalitetna prehrana jedna od najvažnijih potreba. Kuhinja u cijelosti vodi brigu o kvalitetnoj, raznovrsnoj i primjerenoj prehrani stanara. Pripremaju se tri jelovnika (standardni, dijetalni i dijabetični).Radnici kuhinje popratili su sve održane manifestacije u Domu sa primjerenim kuharskim specijalitetima.

U kreiranju jelovnika, osim stručnih osoba sudjeluju i predstavnici stanara.

Tijekom protekle godine provedena su kontrolna HACCP-a pregleda radnika koja dolaze u dodir s namirnicama kao i pregledi kuhinje i pratećih postrojenja.

U skladu sa zakonskim propisima nastavljeno je zbrinjavanje otpadnog jestivog ulja, redovito se provodila deratizacija, dezinsekcija i dezinfekcija prostora kuhinje i pripadajućih prostora, te redovito zbrinjavao kartonski i ostali otpad.

U zgradu „B“ hrana se doprema iz glavne kuhinje.

**ODJEL POMOĆNO-TEHNIČKIH POSLOVA**

**– ODSJEK TEHNIČKIH I POMOĆNIH POSLOVA**

Na razini Odsjeka tehničkih i pomoćnih poslova tijekom 2020. godine najveća pažnja je posvećena održavanju i higijeni prostora Doma. Posebna se briga vodi o funkcioniranju svih postrojenja u ustanovi. Djelokrug i kvaliteta rada ove službe od izuzetne je važnosti za cjelokupnu djelatnost i odvija se kroz svakodnevni rad u dvije smjene kroz cijelu godinu.

**SOCIJALNI RAD I RADNE AKTIVNOSTI**

U dijelu socijalnog rada i radnih aktivnosti u protekloj godini obavljali su se redovito i slijedeći poslovi:

- poslovi koji prethode prijemu novih stanara u Dom podrazumijevali su aktivan rad u Komisiji za prijem i otpust korisnika uz vođenje zapisnika, suradnju sa centrima za socijalnu skrb oko smještaja, svakodnevni rad sa strankama u svrhu davanja informacija o smještaju i mogućnostima smještaja uz prateću pisanu dokumentaciju i davanje potrebnih obrazaca, telefonske informativne razgovore, pozivanje na smještaj prema listi čekanja, te obavljanje uvodnih razgovora s budućim stanarom o samom smještaju i svemu što osobu ili rodbinu interesira vezano uz sam smještaj, život u Domu i realizaciju konkretnih pitanja;

-poslovi vezanih uz prijam novih stanara u Dom odnosili su se na popunjavanje i vođenje propisane dokumentacije vezane uz prijem novog stanara (osobni list, matična knjiga, priprema ugovora o smještaju), unos i kompjutorsku obradu podataka o novom stanaru u okviru programa Dogma, upoznavanje stanara s drugim stanarima, upoznavanje s novim životnim prostorom, načinom funkcioniranja Doma i kućnim redom; brigu o adaptaciji u novom ambijentu i novom načinu života, uvođenje novih stanara u neke od brojnih sadržaja i aktivnosti – sportskih, kulturnih, radnih, kreativnih, osluškujući interese i želje dotičnog stanara, inzistiranje na učestalim kontaktima s djecom i rodbinom novog stanara u svrhu bolje suradnje i lakše adaptacije;

-svakodnevni individualni rad s stanarima prema individualnom planu i potrebama obavljao se kako bi se stanarima olakšao svakodnevni život, osigurala im se sigurna i podržavajuća atmosfera, te podigla kvaliteta života. Rješavanje čestih konfliktnih situacija među stanarima, te premještaj iz sobe u sobu zbog neslaganja ili promjena u zdravstvenom stanju stanara dio su tih poslova.

-pružane su različite pomoći stanarima, kao pomoć u realizaciji njihovih prava iz mirovinskog i zdravstvenog osiguranja te onih iz sustava socijalne skrbi, prijave i odjave korisnika, likvidacija mirovina, ishođenje osobnih isprava, pomoć pri ostvarivanju svih drugih prava, opomene i dogovori s stanarima dužnicima itd.;

-provođen je grupni rad s stanarima po zgradama ili interesnim grupama s ciljem uključivanja korisnika u odlučivanje i kreiranje svakodnevnog života (omogućiti korisnicima konkretnu aktivnost u „svom Domu“, nasuprot pasivnom korištenju prostora i usluga rezultira obostranom korišću i zadovoljstvom, npr. osmišljavanje grupa i sadržaja slobodnih aktivnosti, izrađivanje suvenira, čestitki, ukrasa i nakita u kreativnoj radionici, njegovanje malih vrtova, cvjetnjaka, briga i uređenje zelenih površina oko doma, njegovanje sobnih biljaka).

Tijekom 2020. godine u stručnom radu naglasak se stavlja na pružanje psihosocijalne podrške stanarima individualnim i grupnim radom.

U zahtjevnim okolnostima (epidemija COVID-19) povećanja opsega posla i timskog rada, stručni radnici su osim stručnog rada izvršavali zadatke nužne za osiguranje osnovnih potreba stanara i njihovih obitelji:

- osiguranje i dostavu paketa za stanare kojima obitelj ne može osigurati nabavku higijenskih i ostalih potrepština;

- organiziranje i nadzor posjeta obitelji stanara;

- informiranje stanara i njihovih obitelji o preporukama i uputama o provođenju mjera za sprječavanje i suzbijanje epidemije COVID-19.

**RAČUNOVODSTVENO-ADMINISTRATIVNI POSLOVI**

Računovodstveno-administrativni poslovi su od izuzetne važnosti za cjelokupni rad ustanove. Strateška zadaća ove službe je kvalitetno planiranje,

ažurno realiziranje i kontrola svih financijskih obveza i potreba.

**IZVANINSTITUCIJSKA SKRB**

Uz redovitu skrb o smještenim stanarima , Dom osigurava i topli obrok –ručak za prosječno 60 vanjskih korisnika, kojima se obroci dostavljaju na područje grada Opatije i općina Matulji i Lovran.

**ZAKLJUČNO**

U 2020. godini rad službi organizirao se u skladu sa preporukama i uputama Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike,

Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, Nastavnog zavoda za javno zdravstvo

Dr. Andrija Štampar te Stožera civilne zaštite.

Sve službe, naglasak u radu stavljale su na poštivanje i izvršenje nužnih epidemioloških mjera, te na usuglašavanje promjena u načinu izvršenja radnih zadataka za zadovoljavanjem svih potreba stanara Doma. U skladu sa općom situacijom epidemije COVID-19, te izmjenama preporuka i uputa, tijekom godine, način rada pojedinih službi prilagođavao se trenutnoj situaciji. Sa zaposlenicima su se provodili sastanci o načinu provođenja nužnih preporuka i uputa, te o promjenama u organizaciji rada. Stanari su o mjerama zaštite informirani na katnim sastancima u sva tri objekta, a njihove obitelji pravovremeno su informirane putem obavijesti na službenim web stranicama,

obavijesti na ulazima u Dom, te pružanjem informacija telefonom ili mail-om.

I u takvim uvjetima u protekloj godini, Dom je nastavio s aktivnostima usmjerenih na pružanje kvalitetnih usluga osobama starije životne dobi.

Radi poboljšanja kvalitete smještaja, izvršena su daljnja ulaganja na uređenju zajedničkog prostora za stanare kao i nabava potrebne opreme.

U objektu „C“, kompletno je renoviran jedan sanitarni čvor kao i

soba koja se nalazi u prizemlju zgrade.

U objektu „A“, popravljene su grilje koje su bile u izuzetno lošem stanju.

Počelo se sa II fazom projekta izgradnje senior parka u sklopu kojeg je došlo do izgradnje lifta, boljeg prilaza, te uređenja zelenih površina i prostora za potrebe stanara.

Ravnatelj:

Marijan Haupert, dipl. soc. radnik