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

***Andrije Štangera 34, Opatija***

***IZVJEŠĆE O RADU ZA 2022. GODINU***

***Opatija, siječanj 2023. godine***

***I. UVODNO O RADU DOMA***

*Dom za starije osobe „Volosko“ Opatija (u daljnjem tekstu Dom) u 2022. godini pružao je uslugu smještaja za starije osobe te izvaninstitucijsku uslugu pomoći u kući (organiziranje prehrane - dostava gotovih obroka u kuću korisnika). Dom je navedene usluge u 2022. 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 122 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, KLASA: UP/I-550-04/14-01/19, URBROJ: 2170/1-10/3-21-14 od 14. srpnja 2021., 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 2022. 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 2022. 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 2022. godini pružao i usluge pratnje korisnika pri njihovom odlasku na specijalističke zdravstvene preglede van ustanove. Duhovni sadržaji realizirani su u dogovoru sa Župnikom, bez okupljanja veći dio godine, a prema potrebama stanara.*

*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, a 543 m2 nalazi se van okoliša Doma na prostoru Tošina.*

*Dana 29.9.2021. stupio je na snagu novi Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta, te su do 31.12.2021. usklađeni ugovori zaposlenika.*

*Tijekom 2022. godine upražnjena su radna mjesta 3 njegovateljice, 1 medicinske sestre, 1 skladištar-kućni majstor-dostavljač obroka, 1 financijski knjigovođa (odlazak u mirovinu), 1 šef računovodstva, a zbog obima posla zaposlen je 1 ekonom i 1 čistačica, sukladno novoj sistematizaciji. Primarni razlog odlazaka su male plaće i obim posla.*

***II. UNUTARNJE USTROJSTVO***

*Unutarnjim ustrojstvom osigurava se racionalan i djelotvoran rad u Domu.*

*Poslovi u Domu, ovisno o broju radnika i tehničkim uvjetima rada, osiguravani su 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*

*3. 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.*

***III. KAPACITET I BROJ SMJEŠTENIH STANARA***

*Na dan 31. prosinca 2022. godine u Domu je bilo smješteno* ***124*** *stanara, od čega* ***64*** *u stambenom dijelu i* ***60*** *u stacionarnom djelu*

*Na listi čekanja nalazi se 661 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* | *98* |
| *Invalidnost* | *1* |
| *Poremećeni odnosi u obitelji* | *4* |
| *Osamljenost* | *12* |
| *Neprimjereni uvjeti stanovanja* | *2* |
| *Ostalo* | *7* |
| *UKUPNO* | ***124*** |

***BROJ STANARA PREMA NAČINU PLAĆANJA SMJEŠTAJA***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***PRAVNI TEMELJ SMJEŠTAJA*** | ***PLAĆA***  ***PRORAČUN*** | ***SAMI +***  ***PRORAČUN*** | ***PLAĆAJU***  ***SAMI*** | ***SAMI +***  ***DRUGI*** | ***PLAĆAJU***  ***DRUGI*** | ***UKUPNO*** |
| *Rješenje CZSS-a* | *6* | *14* | *2* | *1* | *-* | *23* |
| *Ugovor* | *-* | *-* | *56* | *22* | *23* | *101* |
| ***Ukupno*** | ***6*** | ***14*** | ***58*** | ***23*** | ***23*** | ***124*** |

*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, a stvarnih je trenutno 23.*

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dob** | ***I stupanj usluge***  ***Pokretni*** | | | ***II stupanj usluge***  ***Teže pokretni*** | | | ***III stupanj usluge***  ***Nepokretni*** | | | ***IV stupanj usluge***  ***Alz.demencija i dr.demencije*** | | | ***UKUPNO*** | | | ***%*** |
| *M* | *Ž* | *∑* | *M* | *Ž* | *∑* | *M* | *Ž* | *∑* | *M* | *Ž* | *∑* | *M* | *Ž* | *∑* | *%* |
| *65-69* |  |  |  | *3* |  | *3* |  |  |  | *1* | *2* | *3* | *4* | *2* | ***6*** | ***4,83*** |
| *70-74* |  |  |  | *1* | *4* | *5* | *2* | *3* | *5* | *3* | *1* | *4* | *6* | *8* | ***14*** | ***11,29*** |
| *75-79* | *2* | *1* | *3* | *2* | *6* | *8* | *2* | *2* | *4* | *1* | *2* | *3* | *7* | *11* | ***18*** | ***14,51*** |
| *80-84* | *4* | *3* | *7* | *4* | *4* | *8* | *2* | *2* | *4* |  | *3* | *3* | *10* | *12* | ***22*** | ***17,74*** |
| *85-89* | *2* | *6* | *8* | *6* | *2* | *8* | *7* | *13* | *20* | *1* | *2* | *3* | *16* | *23* | ***39*** | ***31,45*** |
| *90-94* |  | *3* | *3* | *1* | *4* | *5* | *2* | *8* | *10* |  | *2* | *2* | *3* | *17* | ***20*** | ***16,12*** |
| *95-99* |  |  |  |  |  |  |  | *5* | *5* |  |  |  |  | *5* | ***5*** | ***4,03*** |
| *UKUPNO* | ***8*** | ***13*** | ***21*** | ***17*** | ***20*** | ***37*** | ***15*** | ***33*** | ***48*** | ***6*** | ***12*** | ***18*** | ***46*** | ***78*** | ***124*** | ***99,97*** |

*Iz tablice je vidljivo kako se većina stanara nalazi u starosnoj grupi od 80-84, 85-89 i 90-94 godina –* ***ukupno 85 osoba ili 68,54%*** *. Većinu populacije korisnika smještenih u našoj ustanovi čine žene –* ***78 stanarki ili 62,90%,*** *a manji dio* ***muškarci – 46 stanara ili 37,09%.*** *Općenito je uočljiv trend starenja cjelokupne populacije i to se odražava i na životnu dob naših stanara, jer na smještaj dolaze u pravilu sve starije i bolesnije osobe.* ***Brinemo o 66 osoba u III i IV stupnju usluge (53,22%) i taj se broj povećava.***

***IV. IZVANINSTITUCIJSKA SKRB***

*Uz redovitu skrb o smještenim stanarima, Dom osigurava i topli obrok – ručak za prosječno 52 vanjska korisnika, kojima se obroci dostavljaju na područje Grada Opatije i općina Matulji i Lovran. Povećana je cijena obroka u srpnju 2022. zbog povećanih troškova i stalnog rasta cijena hrane i energenata. Svakodnevno se vozi hrana i za pacijente na dijalizi u obližnju zdravstvenu ustanovu.*

***V. SOCIJALNI RAD***

*U Odjelu socijalnog rada 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,*

*- pomoć i 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 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, što znači omogućiti korisnicima konkretnu aktivnost u „svom Domu“, nasuprot pasivnom korištenju prostora i usluga, a koji rezultira obostranom korišću i zadovoljstvom, npr. osmišljavanje grupa i sadržaja slobodnih aktivnosti, odabirali su izrađivanje suvenira, čestitki, ukrasa i nakita u kreativnoj radionici, njegovanje malih vrtova, cvjetnjaka, briga i uređenje zelenih površina oko Doma, njegovanje sobnih biljaka….*

*Tijekom 2022. godine u stručnom radu naglasak se stavljao na pružanje psihosocijalne podrške stanarima individualnim i grupnim radom.*

*U tijeku je izrada individualnog plana za svakog korisnika, kao i procjena rizika korisnika u suradnji s članicama Stručnog vijeća.*

*Povjerenstvo za utvrđivanje stupnja njege održavalo je redovite sastanke radi pružanja odgovarajuće njege korisnicima.*

*Socijalna radnica aktivno sudjeluje u pripremi i vođenju sastanaka E-Qualina (socijalna*

*radnica je moderator), te sudjeluje u grupi vodstvo.*

***VI. RADNO OKUPACIJSKE AKTIVNOSTI I ORGANIZIRANJE SLOBODNOG VREMENA STANARA***

*Poslove radno-okupacijske terapije i organizacije slobodnih aktivnosti obavljale su dvije stručne suradnice – terapeutkinje i djelatnice Odjela za njegu i brigu o zdravlju, posebno fizioterapeutkinja te socijalna radnica.*

*Tijekom godine obilježavali smo sve važnije datume, a povremeno su nam te događaje uljepšavali i gosti: članovi udruge Crveni nosovi, glazbenici Ivan Zorco i Ecio Rundić, klapa Baladur, pjevač i voditelj Mario Battifiaca, pjevačice Irena Grdinić i Martina Majerle, gitarist Mario Šimunović, pjevačka, dramska sekcija i folklorna grupa Učeničkog doma u Lovranu.*

*Za naše stanare održavali smo i predavanja i razgovore o temama koje ih zanimaju. U veljači smo imali predavanja o visokom krvnom tlaku i o padovima kod starijih osoba, u suradnji s fizioterapeutima, a u rujnu predavanje o dijabetesu tipa 2.*

*Tijekom proljeća u tijeku su bile pripremne aktivnosti – pisanje tekstova, prikupljanje i selektiranje pjesama, selektiranje fotografija i ilustracija te uređivanje sadržaja domskog glasila „Naš glas“ i zbirke pjesama „Htjela bih ti doći u snu“ naše stanarke Ankice Radoš, koji su izdani u suradnji s Prirodoslovnom i grafičkom školom iz Rijeke. U srpnju smo ih predstavili javnosti tijekom promocijskog događaja u Domu.*

*Početkom listopada, u sklopu obilježavanja Međunarodnog dana starijih osoba, a u svrhu zbližavanja i poboljšanja međuljudskih odnosa, naši stanari i djelatnici su bili na jednodnevnom izletu u Ozlju gdje smo posjetili Stari grad Ozalj i Centar za pružanje usluga u zajednici Ozalj.*

*U prosincu je u suradnji s riječkom udrugom Depaul organizirana glazbeno plesna radionica. Tom prilikom su voditeljice radionice predstavile našim stanarima i rad ove udruge koja skrbi o beskućnicima.*

*U okviru aktivnosti organizacije svakog od događaja u Domu, kreirane su i postavljene na oglasne ploče obavijesti i pozivnice za stanare, u suradnji s fizioterapeutkinjom Doma, tijekom cijele godine.*

*Kako bismo poboljšali uvjete za kvalitetno provođenje slobodnog vremena stanara, uredili smo Dnevni boravak na drugom katu zgrade A - promijenili smo zavjese, dio namještaja i raspored.*

*Povodom uskrsnih i božićnih blagdana ukrasili smo sva tri objekta Doma prigodnim nakitom - zajedničke prostorije i ulaze u zgrade.*

*Kako bi se stanari osjećali ugodnije, u Domu smo postavili pet velikih ogledala, kupljena su dva sobna, sjedeća bicikla i uređen kutak za druženje na prvom katu objekta A, što su stanari oduševljeno prihvatili.*

*Sve posuđe i čaše u zgradama C i B je promijenjeno. Staro posuđe je bilo od inoksa sugerirajući bolnički ambijent dok novo, arcopal posuđe djeluje toplije i donosi stanarima prijatnije ozračje doma tijekom obroka.*

*U tijeku su pripreme za otvaranje kafića za stanare i njihove posjetitelje i nastavljamo uređenje Senior parka.*

*Nekoliko stanara je svakodnevno tijekom godine bilo angažirano na održavanju urednosti i čistoće domskog okoliša i zajedničkih prostorija (skupljanje posuđa nakon obroka, zalijevanje cvijeća, grabljanje, metenje terasa, mijenjanje stolnjaka i slično tome). Oni su se uključivali i u sadnju biljaka i cvijeća po svom izboru. U ovom kontekstu, posebno smo organizirali sadnju proljetnih cvjetnica i mediteranskog bilja u vrtu.*

*U kreativnim radionicama sa stanarima izrađivani su prigodni predmeti i ukrasi (ukrasna jaja i košarice za Uskrs, božićne čestitke, rođendanske čestitke za naše stanare...).*

*Ove godine smo po prvi put izradili kućice na slikarskom platnu. Izložili smo ih na zidovima u zajedničkim prostorijama, a nekoliko smo poklonili domovima koje smo posjetili na stručnoj ekskurziji u Sloveniji.*

*Za svaku zgradu posebno uređujemo i panoe sa sezonskim motivima, čemu se stanari osobito vesele.*

*Povremeno smo krpali odjeću za stanare koji to ne mogu sami, a imaju potrebu za tim.*

*Kako dio stanara redovito prati dnevni i tjedni tisak, novine se ostavljaju i razmjenjuju u dnevnim boravcima tako da su dostupne većem broju korisnika. Onima koji vole čitati, dostupne su knjige iz naše knjižnice, a imaju i mogućnost odlaska u opatijsku knjižnicu.*

*Jednom mjesečno slavili smo rođendane za sve stanare koji su rođeni u istom mjesecu i svi dobiju rođendanske čestitke koje su izrađene na kreativnim radionicama. Povremeno igramo društvene igre od kojih im je najdraža tombola, a često igraju Memory, karte ili Čovječe ne ljuti se.*

*Ove godine su se ponovo počeli održavati obredi Svete mise krajem rujna, koje protekle tri godine nismo mogli organizirati zbog epidemije korone. Povodom blagdana Božića organiziran je i termin za ispovijed.*

*U rujnu su nas posjetili djelatnici Doma za starije osobe iz Slovenije – Prebold. Ugostili smo ih skupa sa stanarima i prenijeli naša iskustva o radu i životu u Domu te pokazali Park seniora. Gosti nisu ulazili u zgrade zbog korone pa se susret odvijao u vanjskom prostoru Doma.*

*Dio stanara je kroz rad u grupi za samoocjenjivanje uključen u proces uvođenja sustava kvalitete E-Qalin.*

*Pored gore navedenih aktivnosti, stručne suradnice su sudjelovale u izradi Plana i programa rada Doma, u radu Stručnog vijeća i kolegija.*

*Vrijedno je istaknuti i sudjelovanje u aktivnostima evaluacije mrežne stranice Doma, u izradi Izmjena i dopuna Pravilnika o volonterstvu i pripadajućih priloga potrebnih za provedbu rada s volonterima, Protokola o kriznim situacijama te Protokola o načinu provedbe mjera zaštite prava stanara.*

***Kognitivni trening***

*Općenito se kognitivni treninzi za korisnike starije dobi zasnivaju na teoriji o kognitivnoj plastičnosti. Promjene kognitivnih funkcija tijekom života sagledavaju se diferencijalno, primjerice, starenjem učinkovitost nekih sustava pamćenja slabi no drugi sustavi ostaju učinkoviti što osigurava uvjete za moguće kompenziranje kognitivnog slabljenja. Istraživanja učinkovitosti treninga pamćenja pokazuju da se pamćenje starijih osoba može poboljšati i reaktivirati zahvaljujući sposobnosti usvajanja i učenja, odnosno zahvaljujući kognitivnoj rezervi prisutnoj i u poodmakloj starijoj dobi (Verhaeghen i sur., 1992; Ball i sur., 2002).*

*Provedba relevantnih programskih vježbi osnažuje mentalne kapacitete korisnika i prevenira demenciju tako što obnavlja i održava njihove saznajno - opažajne mentalne procese.*

*Sukladno tim stručnim iskustvima i nalazima, psihologinja Ljiljana Kordić je kreirala i u suradnji s kolegicom terapeutkinjom, provela u svibnju i lipnju program kognitivnog treninga u 10 termina putem interaktivnih prezentacija gdje je fokus bio na četiri kognitivna područja - pamćenje, jezik i govor, pozornost te vizualno perceptivne funkcije.*

*Svaki od termina činilo je kratko uvodno predavanje o značaju mozga i preporuke za održavanje dobre mentalne kondicije. Slijedile su neurobičke vježbe utemeljene na ne-rutinskim načinima razmišljanja i kretanja i njihovu djelovanju na mozak. Na svakom terminu stanari provode i po jednu do dvije vježbe opažanja i pamćenja, vježbe s riječima, vježbe pozornosti i vježbe logičkog zaključivanja.*

***VII. UVOĐENJE SUSTAVA KVALITETE E - QALIN***

*U Domu je 2011. godine krenulo uvođenje i implementacija modela upravljanja kvalitetom usluga u domovima za starije osobe modela E-Qalin. Ustanova je prošla certifikacijsko razdoblje od tri godine i 2014. dobila potvrdu statusa kao Doma kvalitete E-Qalin. To je odredilo dugoročnu orijentaciju Doma na uključivanje svih relevantnih dionika u proces poboljšanja života stanara i rada zaposlenika.*

*Kroz primjenu modela E-Qalin preispituju se usluge koje se pružaju i zadovoljstvo tim uslugama, iz perspektive uključenih, promiče se i potiče odgovornost i učenje unutar organizacije kroz samoprocjenu, omogućuje kritički pogled na rad ustanove iz pet perspektiva – stanara, zaposlenih, vodstva, organizacije koja uči i okruženja te se potiče dugoročna orijentacija na radne procese, a ne na odjele i funkcije.*

*Tijekom 2022. pokrenuto je ponovno uvođenje sustava kvalitete E-Qalin.*

*Planirani su sljedeći koraci za svaku od tri faze, od kojih su do 31.12. provedeni:*

* *Odluka o uvođenju E-Qalina (Upravno vijeće, vodstvo, Stručno vijeće);*
* *Osposobljavanje procesnih vođa i moderatora;*
* *Formiranje Grupe za razvoj;*
* *Plan uvođenja E-Qalina;*
* *Provedba uvodne aktivnosti za djelatnike, stanare i rodbinu;*
* *Formiranje grupa za kvalitetu – vodstvene, zaposlenika i stanara;*
* *Odabir radnih aktivnosti kao kriterija i odabir mjerila kao pokazatelja uspjeha;*
* *Provedba samoocjenjivanja kriterija u vodstvenoj te grupama za kvalitetu stanara i zaposlenika;*

*dok je za 2023. godinu ostalo odraditi:*

* *Provedba samoocjenjivanja pokazatelja u vodstvenoj grupi za kvalitetu;*
* *Analiza i usklađivanje ocjena i prijedloga samoocjenjivačkih grupa u Grupi za razvoj;*
* *Nacrt implementacije prijedloga za poboljšanja/promjene;*
* *Oblikovanje projektnih grupa za provedbu projekata odnosno poboljšanja;*
* *Zaključna aktivnost samoocjenjivanja;*
* *Provedba projekata odnosno poboljšanja.*

*U okviru od po 40 seminarskih jedinica, od 1. travnja do 21. svibnja provedena je u Domu Kantrida edukacija za moderatore, a od 25. ožujka do 7. svibnja edukacija za procesne voditelje. Iz našeg doma su sudjelovale tri procesne voditeljice, tri moderatorice, voditeljica kvalitete i ravnateljica.*

*U svibnju je na sastanku Upravnog vijeća voditeljica kvalitete prezentirala model E-Qalin sustava - strukturu s procesima i rezultate. Objasnila je ciljeve i svrhu sustava, kako funkcionira, dionike i sudionike te predstavila planiranu dinamiku uvođenja kroz provedbu tri faze. Vijeće je na tom sastanku, održanom 17. svibnja, donijelo odluku o ponovnom pokretanju procesa uvođenja ovog sustava kvalitete.*

*Prezentacija E-Qalin sustava kvalitete održana je i za članove Stručnog vijeća 9. lipnja.*

*Tijekom svibnja i lipnja izvršene su pripreme i provedena Anketa o zadovoljstvu zaposlenika, stanara i rodbine.*

*U sedmom i osmom mjesecu pružana je kontinuirano podrška procesnim voditeljima i odabranim skrbnicima u izradi sadržaja planova 17 kriterija kvalitete. Održani su i radni sastanci relevantnih djelatnika s ciljem evidentiranja rezultata promatranja izvođenja planova i provjere sukladnosti izvedbe s planovima.*

*Prezentacija ključnih rezultata ankete širem sastavu Stručnog vijeća je bila 28.rujna.*

*Provedba procesa samoocjenjivanja od strane formiranih samoocjenjivačkih grupa zaposlenika, stanara i vodstvene grupe organizirana je tijekom studenog.*

*Održana su 4 sastanka grupe stanara u vezi s kriterijima: Privatnost, Komunikacijske mogućnosti, Osobna sigurnost i Suradnja sa stručnim službama.*

*Održano je i 8 sastanaka grupe zaposlenika – 4 na temu istih kriterija kao i grupa stanara, a 4 u vezi s kriterijima: Raspoređivanje u skladu s individualnim sposobnostima, Usklađivanje osobnih interesa, obitelji i posla, Interdisciplinarna suradnja i Volonteri.*

*Održano je i 9 sastanaka vodstvene grupe u vezi sa sljedećim kriterijima: Vrijednosti i strategije, Okvirne zakonske odredbe, Organizacijska struktura, Priprema proračuna i kontroling, Upravljanje nabavom, Koncept i evaluacija, Upravljanje s raznolikošću, Koncept i instrumenti rada s javnošću i Procesi učenja.*

*Model sustava kvalitete E-Qalin je detaljno predstavljen i rodbini i stanarima koncem studenog.*

*Početkom prosinca organizirano je studijsko putovanje u Sloveniju, posjet domovima u Ilirskoj Bistrici i Ljubljani – Šiška. Iz našeg doma je sudjelovalo 5 djelatnica. Posjećeni slovenski domovi su u sustavu E-Qalina više od deset godina te su prezentirali svoja iskustva i primjere dobre prakse.*

*Jedna od ključnih aktivnosti implementacije sustava kvalitete je bio i rad u informatičkom programu MAPP gdje su tijekom godine evidentirane planirane i provedene aktivnosti i sudionici te učitana prateća relevantna dokumentacija.*

***VIII. ODJEL NJEGE I BRIGE O ZDRAVLJU***

*Zdravstvene usluge i njega pružaju se 24 sata dnevno.*

*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 ili pratnju rodbine.*

*Koordinacija cjelokupne skrbi korisnika temeljena je na procjeni u suradnji sa samim korisnicima, članovima obitelji i ostalim zdravstvenim radnicima.*

*Primjena aktivnosti i intervencija iz područja gerijatrijske zdravstvene njege za sve korisnike provodila se kroz procjenu funkcionalne sposobnosti korisnika u odnosu na fizičku pokretnost i psihičku samostalnost, određivanje stupnja gerijatrijske zdravstvene njege po individualnom gerontološkom pristupu, provođenje 24 - satne njege, higijenu prostora korisnikove neposredne okoline, hranjenje, hidrataciju, podjelu oralne i parenteralne terapije, previjanje, različite medicinsko tehničke zahvate, rano prepoznavanje promjena zdravstvenog statusa korisnika, pravovremeno planiranje intervencija, izradu individualnog plana rada zdravstvene njege za korisnika te kroz poduzimanje potrebnih intervencija u zdravstvenoj njezi po indikaciji.*

*Primarnu zdravstvenu zaštitu pruža Dom zdravlja Opatija – ambulanta Volosko s izabranim liječnikom. Zdravstvene usluge u Domu pružaju medicinske sestre i fizioterapeuti prema uputi liječnika.*

*Dom tijekom cijele godine na dnevnoj razini surađuje s ambulantom „Volosko“ i područnim liječnikom obiteljske medicine. Evidentiranje i prenošenje značajnih promjena zdravstvenog stanja korisnika provodilo se elektroničkim, telefonski putem ili odlaskom korisnika na pregled u ordinaciju. Planiranje i provođenje vizite u Domu kroz godinu organizirano je po procijeni liječnika .*

*Kod značajnih akutnih promjena zdravstvenog stanja korisnika tijekom godine potrebna je bila intervencija tima hitne medicinske pomoći.*

*Našim korisnicima osim liječnika obiteljske medicine u primarnoj zdravstvenoj zaštiti osigurana je skrb stomatološke ordinacije i ljekarničke djelatnosti za potrebe narudžbe i nabave lijekova za one lijekove koji zahtijevaju neodgodivu primjenu npr. uključivanje antibiotske terapije ili promjena terapije .*

*Laboratorijsko uzorkovanje provodilo se ključnim danima u tjednu utorkom i petkom , a po potrebi i češće. Uzorkovanje i testiranja za potrebe epidemije Covid -19 provodilo se u Domu i u Domu zdravlja Opatija sukladno epidemiološkim smjernicama i po indikaciji.*

*Od konzilijarne specijalističke zdravstvene zaštite naši su korisnici planirali i koristili usluge Kliničkog bolničkog centra Rijeka, Thalassotherapia Opatija, Klinika za ortopediju Lovran, Thalassotherapia Crikvenica.*

*Palijativna skrb je drugi važan specifičan oblik skrbi koji je u porastu jer korisnici sve više žive s kroničnim bolestima duže vrijeme ili doživljavaju napredovanje bolesti. U ovoj godini mobilni Palijativni timovi po procijeni liječnika obiteljske medicine uključeni su bili u tretmanu naših korisnika pružajući humanu stručnu pomoć teškim, neizlječivim i umirućim stanarima. Uvedena je i evidencija pregleda korisnika Mobilnog tima palijativne skrbi.*

*Odjel je pružao usluge fizikalne terapije prema procjeni korisnikova stanja i utvrđivanje funkcionalnog statusa i planiranja. Rad naših fizioterapeuta je najvećim djelom bio usmjerene na prevenciji oštećenja, funkcionalnih ograničenja, nesposobnosti i ozljeda te unapređenje i održavanje zdravlja kroz vježbe usmjerene na povećanje izdržljivosti.*

*Provedeni su i intenzivirajući fizikalni tretmani za korisnike neposredno nakon operativnih zahvata ili zbog lošeg kondicijskog statusa pri prijemu ili premještaju iz drugih ustanova.  
 Određenom broju korisnika s neuromuskulatornim, traumatološkim, ortopedskim degenerativnim, reumatskim oboljenjima odobrena je i provedena usluga fizikalne terapije po preporuci specijaliste fizijatra dolaskom fizioterapeuta iz ustanove koja je ugovorna preko HZZO, a pruža usluge ambulantne fizikalne terapije.*

*Planirane su i provođene grupne vježbe u sva tri objekta po rasporedu.*

*Odjel je pružao pomoć našim korisnicima i u aktivnostima dnevnog života pri pripremi i odlasku korisnika na sva događanja u prostorijama Doma, proslave rođendana, pripremi korisnika za izlete, šetnje, odlaske pedikeru, frizeru, odlazak na Svetu misu.*

*Odjel je provodio evidenciju i dokumentaciju kupanja za svakog korisnika (III. i IV. stupanj usluge), evidenciju hranjenja, evidenciju podijele terapije, evidencija stolice i temperaturnih lista vodila se za pojedine korisnike ovisno o indikaciji, evidenciju hospitaliziranih korisnika, evidenciju umrlih te plan rada fizioterapeutskih procedura, individualni plan rada za svakog korisnika i evidencija dnevnih aktivnosti i događaja*

*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.*

*Protekla godina, kao i prethodna, 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 s vanjskim psihijatrom koji Dom posjećuje više puta mjesečno.*

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

*Provedeno je cijepljenje protiv gripe i COVID - 19 treći i četvrti put za većinu stanara i zaposlenika.*

*Informatički program „Dogma“ omogućio je zdravstvenim i ostalim stručnim radnicima da sve dokumente i izvješća koji su nužni izrađuju i pohranjuju na jedno zajedničko mjesto.*

*U 2022. godini pokrenuta je i suradnja s Fakultetom zdravstvenih studija Rijeka –preddiplomski studij sestrinstva/kolegij zdravstvena njega starijih osoba i preddiplomski studij – fizioterapija/kolegij fizioterapija starijih osoba. Planiraju se za oba kolegija održati vježbe studenata u Domu. Dolaskom studenata naši će korisnici i zaposlenici dobiti dodatnu pomoć i podignuti će se razina stručnog rada i kvalitete usluga.*

*Povjerenstvo za kontrolu infekcija povezanih sa zdravstvenom skrbi na svakodnevnoj je razini uspostavljalo komunikaciju i koordinaciju radi provođenja epidemioloških mjera i preporuka. Provedeno je 400 BAT (brzih antigenskih testiranja) zaposlenika i 500 BAT (brzih antigenskih testiranja) korisnika. Provelo se uzorkovanje i transport PCR korisnika u postotku od 15 %. U suradnji s epidemiološkom službom i liječnikom obiteljske medicine provedeno je cijepljenje 4. dozom 57 korisnika i cijepljenje protiv gripe 66 korisnika. S obzirom na epidemiološku situaciju, Dom je svakodnevno surađivao s nadležnim službama, poglavito s NZZJZ PGŽ. Za potrebe rada, a sukladno planu rada Povjerenstva provedene su planirane aktivnosti koje se odnose na praćenje pojava infekcija u Domu (gripa, MRSA, crijevne infekcije), praćenje infekcija povezanih s upotrebom urinarnih katetera, kontrola dezinfekcije i uporaba dezinficijensa. Izrađeni su novi protokoli postupanja.*

*Izvaninstitucionalna suradnja u prošloj godini ostvarila se kroz uključivanje u projekt Fakulteta zdravstvenih studija Sveučilišta u Rijeci „Razvoj ključnih fizioterapijskih kompetencija prvostupnika fizioterapije u domovima za starije i nemoćne“. Projekt se provodi u okviru programa Sveučilišta u Rijeci „Istraživačko-razvojni projekti u obrazovanju – UNIRI CLASS“ programska linija A3 Praktične kompetencije za budućnost i usmjeren je na slabo pokretne i nepokretne korisnike Doma s ciljem senzibilizacije, snaženja i povećanja stručnih kompetencija studenata fizioterapije.*

*U suradnji s Narodnim učilištem Rijeka (ustanova za obrazovanje odraslih) u Domu je ostvarena praktična nastava njegovateljica koje su bile polaznice tečaja za osposobljavanje za poslove njegovatelja-ice starijih i nemoćnih osoba.*

*Rad s djelatnicima Doma Odjela njege i brige o zdravlju zbog epidemioloških razloga najvećim djelom bio je fokusiran na planiranje rasporeda rada kako bi se osigurao dovoljan broj djelatnika u smjeni za održavanje kontinuiteta radnih procesa.*

*Uvođenjem standarda kvalitete E-Qalin naši zaposlenici sudjelovali su na stručnim edukacijama izvan Doma i na stručnim putovanja u Sloveniji radi razmjene iskustva, znanja i vještina. Aktivno su bili uključeni u nastavak implementacije sustava kvalitete u Domu koji se odvijao i koordinirao planski.*

*Jednokratno je u ovoj godini provedena interna edukacija za zaposlenike Odjela. Zastupljene teme bile su vezane za primjenu obloga i prevenciju dekubitusa te pozicioniranje i transfere nepokretnih korisnika.*

*Medicinske sestre za potrebe edukacije koristile su e-portal HKMS-a gdje je omogućen pristup interaktivnim sadržajima iz područja sestrinske skrbi, te su bile uključene u rad Stručnog vijeća Doma.*

*Sa zaposlenicima Odsjeka prehrane u sklopu HCCP studije provedena je edukacija o higijenskom pranju ruku.*

*Protekla godina, kao i prethodna, bila je specifična u radu zbog provođenja epidemioloških mjera i preporuka.*

***IX. STRUČNO VIJEĆE***

*Stručno vijeće Doma ima šesnaest članica i članova.*

*Tijekom 2022. godine održane su četiri sjednice Stručnog vijeća na kojima se raspravljalo i davalo mišljenja i prijedloge ravnatelju i Upravnom vijeću Doma.*

*Teme rasprava odnosile su se na stručna pitanja u vezi djelatnosti Doma, njegova ustroja, utvrđivanja programa stručnog rada, potrebe stručnog usavršavanja radnika i drugih pitanja vezanih za rad Doma. Početkom 2022. godine Stručno vijeće je donijelo izmjenu poslovnika o radu Stručnog vijeća Doma kojim smo omogućili, u svrhu bolje učinkovitosti, rad užeg Stručnog vijeća kojeg čine predstavnici svih struka stručnih radnika Doma.*

*U ovoj godini uže Stručno vijeće sastalo se dva puta. Stručno vijeće Doma prihvatilo je plan edukacije za 2023. godinu kojim će biti obuhvaćeni svi djelatnici Doma.*

***X. VOLONTERI***

*Radi poticanja i razvoja volonterstva u Domu, na temelju Statuta Doma ravnateljica je početkom 2022. godine donijela Pravilnik o volonterstvu kojim su određeni ciljevi, načela i smjernice o radu s volonterima.*

*Tijekom 2022. godine potpisali smo ugovor s pet volontera koji su u Domu obavljali razne poslove kao što su jednostavni popravci, razgovor (biografije) sa stanarima, anketiranje stanara, pomaganje u kuhinjskim poslovima i uređenje okoliša Doma.*

*Volonteri su u Domu ukupno odradili 172 sata. U sljedećoj godini želja nam je povećati broj volontera jer volonterski rad iznimno doprinosi kvaliteti života stanara te obogaćuje njihovu svakodnevicu, dok istovremeno olakšava rad djelatnicima.*

***XI. 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.*

*Posebnost u ovoj godini su iznimno komplicirani ekonomski uvjeti poslovanja zbog velikih povećanja cijena hrane, goriva i energenata, što je rezultiralo i povećanjem cijena usluga za 12% u srpnju 2022.*

*Problemi s dobavljačima stalno su i svakodnevno prisutni cijele godine zbog stalnog povišenja cijena, posebno na hrani, loše kvalitete robe, a koja je naša nužnost. Izazov je bila i neredovita isporuka roba, promjene ambalaže, pa čak i komunikacija (pismena i usmena) kojim se ukazuje na mogućnost nesuradnje ako ne pristajemo na uvjete trgovaca. Mjesecima traju pripreme za „prelazak“ na EUR. Sve ovo situacije uz kadrovske promjene bile su veliki izazov za rad svima.*

***XII. 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 dijabetički).*

*U kreiranju jelovnika, osim stručnih osoba sudjeluju i predstavnici stanara. Jelovnik je objavljen na web stranici Doma. Jelovnik se prilagođava individualnim potrebama stanara na dnevnoj bazi, ako to zdravstveno stanje zahtjeva.*

*Tijekom protekle godine proveden je kontrolni HACCP pregled radnika koja dolaze u dodir s namirnicama kao i pregledi kuhinje i pratećih postrojenja, te skladišta namirnica.*

*U kuhinji zgrade A stavljen je u funkciju novi kiper za kuhanje, u zgradi C „banjamarija“, te su tako poboljšani uvjeti rada, nabavljena je oprema (lonci i ostalo)) od kvalitetnih materijala. U blagovaonicama u svim zgradama se koristi novo stakleno posuđe.*

*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.*

***ODSJEK POMOĆNO – TEHNIČKIH POSLOVA***

*Na razini Odsjeka tehničkih i pomoćnih poslova tijekom 2022. 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.*

*Tijekom godine posebno je posvećena pažnja području zaštite na radu, u čemu nas i u idućoj godini očekuju veće obaveze u usklađivanju sa zakonskim zahtjevima, posebice zbog uspostavljenog cjelokupnog sustava vatrodojave u zgradama A i B. Bilo je kadrovskih promjena koje ukazuju na sve veći problem pronalaženja dobrih radnika.*

***XIII. ZAKLJUČNO***

*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 s 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 email-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, djelomično ličenje i sanacija zidova u svim zgradama.*

*Ugrađene su 3 klime u zgradi A, 1 u pomoćnoj zgradi i 1 u lift u Parku seniora.*

*Uređen je i opremljen tzv. Klub u zgradi A za održavanje radnih sastanaka i edukacija, nabavljen je projektor, platno i 2 laptopa za potrebe radne terapije.*

*Završetak Projekta izgradnje Parka seniora u sklopu kojeg je izgrađen lift, bolji prilazi zgradama, te uređenja zelenih površina i prostora za potrebe stanara, omogućio je bolju i primjereniju dostupnost objektima i uvelike olakšalo kretanje svima, te izvođenje niza aktivnosti u okviru radne terapije.*

*Uređena je i obnovljena pomoćna zgrada u Parku seniora.*

*Izvršena je sanacija i uspostava sustava vatrodojave u zgradi A i B.*

*Izvršena je ugradnja sustava senzora za mjerenje korištenja energenata u sve tri zgrade, a potpisan je i ugovor za dodatno uređenje okoliša i ograde u Parku seniora.*

*Osnivač je nizom mjera pomogao Domu u realizaciji aktivnosti i programa, godini koja je bila teška i neizvjesna zbog niza širih društvenih i ekonomskih okolnosti.*

*I na kraju, 28.12.2022. organizirali smo i prvi susret umirovljenih zaposlenica i zaposlenika Doma.*

*Naš Dom je mjesto susreta ljudi različitih generacija u kojem se brišu granice zaposlenik – stanar i možemo slobodno reći da za dostojan život u uvjetima doma za starije osobe nije važna samo pomoć već i dobra volja i topla riječ koja olakšava život, uho koje čuje i srce koje poštuje.*