

Število uporabnikov in število ur pomoči

Pogovor z direktorico Liljano Batič



Foto: osebni arhiv

Liljana Batič, direktorica Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana.



Fotografije: Dunja Wedam

Prčelje obnovljene Vile Urška, kamor se je preselil Zavod za oskrbo na domu. Izvajalec del obnove vile je bil VG5 Ljubljana, odgovorna vodja projekta pa Sandra Šterpin, Savaprojekt d.d.

Za oskrbo starejših, bolnih in ljudi z oviranostmi, ki želijo kljub bolezni in pojemajočim močem živeti doma, je Zavod za oskrbo na domu Ljubljana učinkovit pomočnik in pozoren sogovornik. Prav zato je posebej dobrodošlo, da se je letos spomladi preselil v prenovljene prostore Vile Urška na Poljanski cesti, kjer se odpirajo široke možnosti za nove dejavnosti in družabna srečanja. O prenovi vile in storitvah zavoda smo se pogovarjali z direktorico Liljano Batič, ki zavzeto skrbi za visoke standarde storitev in zadovoljstvo uporabnic in uporabnikov zavoda.

Zavod za oskrbo na domu Ljubljana, ki ga vodite, izvaja različne oblike pomoči na domu meščank in meščanov Mestne občine Ljubljana. Nam lahko več poveste o tem?

Na začetku bi najprej povedala nekaj besed o našem zavodu, ki s svojo dejavnostjo in storitvami pomaga tistim meščankam in meščanom Mestne občine Ljubljana, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem okolju in se zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni ne morejo oskrbovati ali negovati sami, njihovi svojci pa tega ne zmorejo, ali za to nimajo možnosti, da bi kar najbolj aktivno in kvalitetno živeli na svojem domu. Demografske spremembe in smernice nacionalne ter lokalne strategije socialnega varstva danes dajejo vedno večji pomen pomoči na domu in tem zahtevam v zavodu sledimo.

Starejšim, invalidom in kronično bolnim omogočamo lepše življenje na domu tako, da jim nudimo pomoč pri osnovnih dnevnih opravilih, gospodinjstvu in ohranjanju socialnih stikov, kar je naša osnovna dejavnost, ki je z visoko subvencionirano ceno storitve Mestne občine Ljubljana v višini 80 odstotkov zelo dostopna za uporabnike. S seznanjanjem javnosti o našem delu in vrstah pomoči, ki jih nudimo, ter prizadevanji za visok standard opravljenih storitev nam uspeva, da število uporabnikov in število ur pomoči stalno narašča. Tako letos načrtujemo več kot 140.000 ur pomoči na domu.

Kakšne pa so cene za uporabnike pomoči na domu?

Cena storitve za uporabnika znaša: ● ob delavnikih 3,61 evra na uro, ● ob nedeljah 4,69 evra na uro, ● ob državnih praznikih in dela prostih dnevih 4,87 evra na uro. Upravičenec, ki ne zmore plačila storitve, lahko oprostitve plačila uveljavi na Centru za socialno delo.

Nudite še druge storitve?

Uporabnikom nudimo tudi storitve socialnega servisa, za katere upravičenec prevzame obveznosti plačila storitve in kritja stroškov v povezavi z opravljenimi storitvijo. Izvajamo dve skupini storitev socialnega servisa: ● za pedikuro, frizerske storitve, generalno pospravljanje znaša storitev 10 evrov na uro, ● za

spremembo pri različnih obveznostih ali dejavnostih, varstvo v času odsotnosti svojcev, sprehod in skrb za higieno ter prehrano hišnih ljubljencev pa 7,11 evra na uro.

So vam pri vašem poslanstvu lahko v pomoč tudi prostovoljci?

V zadnjih dveh letih smo se odločili tudi za vključevanje prostovoljcev v naše delo, ki so še dodatno podprli naša prizadevanja, da starejšim omogočimo čim več socialnih stikov in zmanjšamo občutek osamljenosti. Veseli smo, da se nam pridružujejo tako mladi kot starejši prostovoljci, ki s svojim osebnim pristopom in prijaznim odnosom doprinejajo k lepšemu življenju naših uporabnikov.

Kako pa oskrbo na domu nadgrajuje novi projekt Norveškega mehanizma: Aktivno in kvalitetno stanje v domačem okolju A-QU-A?

Dolgoletne izkušnje pri delu s starejšimi so pokazale, da uporabnice in uporabniki na svojem domu poleg storitve pomoči družini na domu in socialnega servisa potrebujejo in želijo koristiti še več storitev, med katerimi je zaznati največ povpraševanja po fizioterapiji, delovni terapiji, dietetiki, zdravstveni negi in logopediji. Zavod bo za čas projekta, od maja 2015 do konca decembra 2016, za uporabnike omenjene storitve izvajal brezplačno, poleg tega pa bo organiziral tudi svetovanja o zdravi prehrani, gibalni vadbi in izobraževanju zaposlenih.

Dolgoročna idejna zasnova projekta je sprememba strokovne prakse in pristopa k celostni oskrbi na domu. Poudarek je na izobraževalno-svetovalnem delovanju in neposrednem izvajanju storitev pri delu s starejšimi. S projektnimi partnerji bomo oblikovali predloge sistemskih rešitev in s pomočjo rezultatov projekta zagotovili zdravo in aktivno staranje prebivalstva Slovenije. Vključenost partnerjev iz različnih strok kaže na potrebo po večdisciplinarni obravnavi in iskanju dolgoročnih rešitev na lokalni in nacionalni ravni. Vsebinska prijava na projekt temelji na izčrpnem pregledu aktivnosti in sledenju potrebam pri oskrbi občanov na domu. Tu prepoznavamo veliko potrebo

po preventivnih aktivnostih, ki na dolgi rok omogočajo boljše kvaliteto življenja prebivalcev, spodbujajo dolgoročne rešitve in medgeneracijsko solidarnost.

Letos spomladi ste se preselili na novo lokacijo v obnovljeno vilo Urško na Poljanski 97. Kaj vse je zavod pridobil z novo lokacijo? Koliko novih dejavnosti omogočajo novi prostori?

V Vili Urška bomo lahko boljše poskrbeli za uresničitev naših načrtov ter optimizirali delovanje zavoda in izvajali dodatne dejavnosti. Za uporabnike, njihove svojce in zaposlene bomo imeli več možnosti za izvajanje različnih svetovanj, izobraževanj in usposabljanj, preventivnih dejavnosti, družabništva in srečevanja uporabnikov, različnih tečajev, kulturnih večerov in podobno. Velik poudarek smo dali področju demence, kjer že imamo skupine za samopomoč in druga izobraževanja za svojce in zaposlene.

Nam lahko kaj več poveste o zgodovini vile s secesijskimi poslikavami in kateri arhitekt oz. arhitekturni biro je prenovil hišo? Kolikšni so bili stroški?

Vila Poljanska 97 v Ljubljani je bila zgrajena na prelomu 19. in 20. stoletja. Arhivskih podatkov o samem nastanku vile ni na voljo, vemo pa, da je bil leta 1916 njen lastnik trgovec Josip Bergman. Navzven je vila historicistična, sondažne raziskave stropov in sten, izvedene ob zadnji prenovi, pa so pokazale, da so v nekaterih prostorih vile še ohranjene prvotne dekorativne poslikave, ki so sodobnejše. Figuralna upodobitev ženskih figur z dolgimi rdečimi lasmi v gibanju in z obroči v rokah, okrašenimi s cvetjem, je edinstvena secesijska figuralna upodobitev. S secesijsko dekorativno poslikavo so bili prvotno okrašeni tudi stopnišče in hodniki vile. Del te prvotne poslikave je predstavljen na hodniku v 2. nadstropju. Izvajalec del obnove vile je bil VG5 Ljubljana, odgovorna vodja projekta pa Sandra Šterpin, Savaprojekt d.d. Stroški obnove in opreme so znašali 733.525 evra.

Zavoda za oskrbo na domu stalno narašča

Imate tudi dobro založeno knjižnico. Kdo si izposoja knjige? Jih oskrbovalke prinašajo oskrbovancem tudi na dom?

Zamisel o ureditvi knjižnice se nam je porodila že ob pripravi idejnega projekta, ko smo s pomočjo donatorjev (posameznikov, založb, različnih fakultet ...) pridobili knjige in nekaj videogradiva. Za pomoč pri ureditvi knjižničnega gradiva smo zaprosili prostovoljke, z izposajo gradiva pa smo pričeli julija letos. Prva dva meseca smo poskusno namenili izposoji zaposlenim v zavodu. Ko bomo izposoji uredili tudi prek intraneta, pa bodo do knjig prišli tudi naši uporabniki. Na dom jim bodo knjige prinašale socialne oskrbovalke, ki jih sicer obiskujejo.

Ali v zavodu organizirate tudi družabne dogodke, ki se jih udeležujejo vaši uporabniki?

V Zavodu za oskrbo na domu večkrat letno na sedežu zavoda organiziramo družabne dogodke, kjer se uporabniki lahko udeležijo različnih aktivnosti. Taki dogodki so: noč knjige, dan odprtih vrat, delavnice tehnik premikanja ... Zunaj zavoda pa pripravimo letno srečanje uporabnikov in njihovih svojcev z našimi zaposlenimi, sodelujemo na Festivalu za tretje življenjsko obdobje, v Tednu mobilnosti, v zavodu Cene Štupar – centru medgeneracijskega učenja, na Festivalu prostovoljstva, Festivalu Igraj se z mano in različnih izletih ... Poleg tega sodelujemo z vrtci in šolami.

Kdo se udeležuje vaših srečanj? Koliko so v živem stiku z zavodom svojci oskrbovancev?

Starejši želijo v svojem okolju navezovati nove socialne stike in ostati aktivni doma, zato smo dali velik poudarek medgeneracijskemu sodelovanju, skupinam za samopomoč in prostovoljstvu. Uspelo nam je, da so starejši v svoje življenje sprejeli dijake, študente in starejše prostovoljce. V sodelovanju z dijaki Gimnazije Jožeta Plečnika smo uporabnike peljali na Ljubljanski grad in si ogledali znamenitosti. Ob koncu leta smo se povezali s Srednjo frizersko šolo, kjer so dijaki pripravili glasbeni program in predstavitev šole, nato pa so v salonu uporabnikom uredili krasne novoltno frizure. V spomladanskem času smo organizirali tudi izlet v Botanični vrt, kjer so študenti in prostovoljci popeljali uporabnike po čudovitem okolju vrta. Sodelovali smo še z vrtci, imeli glasbeno delavnico s citrami, na Festivalu za tretje življenjsko obdobje in na dnevu odprtih vrat so otroci zapeli in zaplesali, na tednu mobilnosti smo skupaj z uporabniki pekli kostanj in se družili ob družabnih igrah. Dijaki Srednje medijske šole so nam z razstavo fotografij naših uporabnikov polepšali nove prostore v vili.

Namen srečanj je, da uporabnikom popestrimo dan in blažimo osamljenost, zato se trudimo, da čim večkrat pripravimo dogodke, ki se jim zdijo zanimivi. Tudi svojci se udeležujejo različnih dogodkov skupaj z uporabniki. Od lani deluje tudi skupina svojcev, ki skrbijo za družinske člane z demenco in si med seboj nudijo oporo in izmenjajo nasvete. V okviru zavoda deluje tudi Svet uporabnikov, ki obravnava aktualna vprašanja na področju pomoči starejšim, daje predloge za delo, njegov predstavnik pa sodeluje tudi na vseh sejah sveta zavoda in je tako natančno seznanjen z delom in načrti za nadaljnje delo.

Vam uspe zagotoviti več stalnih oskrbovalk pri posameznih oskrbovancih, ki so pred leti kot eno glavnih motenj navajali, da se oskrbovalke prepogosto menjujejo?

Nekateri uporabniki imajo željo, da bi bilo pri njih čim manj menjav socialnih oskrbovalk, zato jim poskušamo po najboljših močeh ustreči. Upoštevam tudi, če se uporabnik in oskrbovalka »ne ujameta«, raziščemo razlog in po potrebi uredimo zamenjavo. V popoldanskem času in razporeditvi

čez vikend je prilagajanje uporabnikom težje, ker je v tem času manj delavk na terenu in so tudi razdalje med uporabniki daljše. S tem so uporabniki seznanjeni in načeloma to razumejo in sprejemajo. Po drugi strani pa nekateri uporabniki ugotavljajo, da je bolje, če k njim ne prihaja vedno ista oskrbovalka. Tako ima uporabnik možnost primerjati in predlagati izboljšave pri delu, kar na dolgi rok prispeva k večji kakovosti opravljenih storitev, hkrati pa ima možnost spoznavati nove ljudi in s tem širiti svojo socialno mrežo. Naši uporabniki so z zaposlenimi večinoma zadovoljni, saj so socialne oskrbovalke strokovno usposobljene za to delo, pa tudi prijazne in tople osebe, ki se vsakodnevno trudijo, da bi bili z njihovo pomočjo zadovoljni. Delo razporejamo glede na razpoložljivost osebja, saj moramo upoštevati optimalno izrabo delovnega časa in delovnopravno zakonodajo pri zaposlenih. Vsekakor pa se trudimo prisluhniti uporabnikom in upoštevati njihove želje, kolikor je mogoče.

Kako preverjate zadovoljstvo oskrbovancev s storitvami zavoda?

Za nas je zadovoljstvo uporabnikov eden od pomembnejših ciljev, ki jih želimo doseči pri našem delu. Zadovoljstvo preverjamo z vprašalnikom, ki ga bomo ravno letos spet posredovali uporabnikom, prek neposredne komunikacije z našimi socialnimi oskrbovalkami in strokovnimi delavkami, pa tudi prek sveta uporabnikov. Zelo poudarjamo pomen sodelovanja in dobre komunikacije, zato smo veseli, ko nam uporabniki sporočajo, s čim so zadovoljni, kje je še prostor za izboljšave in kaj še potrebujejo, da bodo dobili vso potrebno pomoč in podporo za lažje življenje na svojem domu.

Je skrb Ljubljane za starejše, ki potrebujejo pomoč na domu, primerljiva s skrbjo v drugih večjih slovenskih in evropskih mestih?

Zavod za oskrbo na domu Ljubljana je največji zavod za pomoč na domu v naši državi in ima tudi največje število uporabnikov. Kot rečeno, poleg storitve pomoči na domu v okviru javne službe nudimo našim uporabnikom še široko paleto drugih sodobnih oblik pomoči. V okviru Mestne uprave se vključujemo v vse oblike sodelovanja na področju trajnostnega razvoja in drugih strategij, s ciljem, da bi bilo življenje mestu, ki je prijazno do svojih meščanov, še posebej do ranljivih skupin, kot so naši uporabniki, kakovostno. Pozorno spremljamo in se tudi aktivno vključujemo v mednarodne aktivnosti s področja pomoči na domu in v delo uspešno vnašamo nove pristope k delu s starejšimi. Svoje delo in izkušnje radi predstavimo javnosti doma in v tujini, v okviru različnih evropskih projektov in strokovnih srečanj, evropski mreži zdravih mest, starosti prijaznih mest ... Ponosni smo, da za svoje delo dobimo veliko pohval in potrditev.

Kakšni so vaši kratkoročni in dolgoročni načrti?

Nadaljevali bomo z dosedanjim delom, prizadevali si bomo, da bodo rezultati projekta A-qu-A doprinesli k spremembam na področju dela s starejšimi in se tako bolj ustrezno odzvali na potrebe uporabnikov in njihovih svojcev. Še bolj se bomo posvetili demenci, višji kakovosti izvajanja naših storitev ter večji informiranosti javnosti o našem delu in vrstah pomoči, ki jih nudimo. S svojim delom in poslanstvom bomo vedno prisluhnili in upoštevali potrebe in želje naših uporabnikov, spoštovali možnost izbire in odločitve, kje in kako želijo živeti, se z drugimi službami povezovali v njihovo korist, k ljudem pristopali individualno in celostno, vzpostavljali socialno mrežo in se borili proti osamljenosti, izvajali dejavnosti za ohranjanje fizičnega in duševnega zdravja ter dejavnosti za vključevanje starejših v vsa področja družbenega življenja. S svojim delom in odnosom do uporabnikov želimo izražati spoštovanje do njihovega dostojanstva in jim nuditi možnosti odločanja o načinu in kakovosti njihovega življenja.



Zavod ima dobro založeno knjižnico, pridobili so jo s pomočjo donatorjev – posameznikov, založb in različnih fakultet. Knjižnično gradivo so pomagale urediti prostovoljke, knjige pa so začeli sposojati julija letos. Sondažne raziskave stropov in sten, izvedene ob zadnji prenovi, so pokazale, da so v nekaterih prostorih vile še ohranjene secesijske dekorativne poslikave, ki so prvotno krasile tudi stopnišče in hodnike vile.