

Razvojni program doma 2017-2022



Pernovo, 30.7.2017

A. OSNOVNI PODATKI

Naziv: DOM NINE POKORN GRMOVJE

Naslov: Pernovo 4a, 3310 ŽALEC

Telefon: 03/713 29 00

Fax: 03/713 29 10

e-mail: info@dnpg.si

Matična številka: 5055890000

Davčna številka: SI87163403

Spletna stran: <http://www.dnpg.si>

1. PREDSTAVITEV DOMA

Dom nudi bivanje odraslim osebam s posebnimi potrebami.

Dom je bil zgrajen leta 1980. Vanj se je preselilo 165 stanovalcev iz Novega Celja, večina stanovalcev s psihiatrično diagnozo. Kmalu so se pokazale potrebe po dodatnih prostorih zaradi nujnih sprejemov in zaradi mnogih nerešenih prošelj. Zato smo nekatere manjše prostore zaradi nujnih sprejemov spreminjali v sobe in v večje dodali še nekaj postelj. Leta 1986 je bila končana adaptacija graščine in pridobljenih je bilo dodatno 36 postelj. Leta 1997 smo prenovili še nekdanjo sušilnico – imenovano nastanitveni objekt, kjer smo pridobili še nadaljnjih 16 postelj.

V domu imamo kapaciteto 245 postelj; trenutno število stanovalcev je 241 (na račun začasnih namestitev), vendar številka niha iz meseca v mesec, trudimo pa se k polni zasedenosti doma in pri tem smo doslej bili uspešni.

Povpraševanje za sprejem v dom je v primerjavi s preteklimi leti v upadu. Na seznamu imamo kandidate za sprejem, ki so npr. že imeli možnost namestitve, pa je v danem momentu iz različnih razlogov niso sprejeli (in so ostali v svojem domačem okolju oz. so bili v tem času že nameščeni v kakšen drug zavod) ali pa zaradi psihofizičnega zdravstvenega stanja proste kapacitete niso bili zmožni sprejeti (npr. prosta postelja je na moškem drugem oddelku, kandidat za sprejem pa je gibalno oviran in je na invalidskem vozičku). Pri obravnavi prošelj za sprejem v dom upoštevamo vrstni red po prispetju prošelj oz. čakalno dobo, zdravstveno stanje uporabnika in socialne razloge.

Stanovalcem zagotavljamo primerne oblike udejstvovanja in jim omogočamo čim višjo stopnjo samostojnosti. Aktivnosti potekajo v okviru zdravstvene nege in socialne oskrbe ter strokovnih služb, s poudarkom na organiziranosti različnih športnih, rekreativnih, družabnih in kulturnih dejavnosti (letovanja na morju, nordijska hoja, plavanje, jezdenje, šah, ribarjenje....). V domu izhaja interni časopis Svetloba. Stanovalci Doma se lahko vključijo v medgeneracijske skupine.

V dom prihajajo mladi prostovoljci, ki stanovalcem polepšajo dan z urico individualnega pogovora ali z glasbeno urico na skupinskih srečanjih.

Dom Nine Pokorn Grmovje izvaja tudi dejavnost pomoči na domu na območju občin Žalec, Polzela, Prebold in Braslovče.

Storitev pomoč na domu se prilagaja potrebam posameznega upravičenca in obsega pomoč pri vzdrževanju osebne higiene, gospodinjsko pomoč, pomoč pri ohranjanju socialnih stikov in prinašanje pripravljenega obroka na dom (razvoz kosil).

Sredstva za izvajanje in razvoj dejavnosti dom pridobiva s plačili za opravljene socialne in zdravstvene storitve ter virov refuncij z naslova zaposlovanja. Zavod je uspešen tudi pri pridobivanju donacij. Delo poteka v skladu z aktom o organizaciji in sistematizaciji delovnih mest.

2. DEJAVNOST ZAVODA

Dom Nine Pokorn – Grmovje je bil ustanovljen kot javni socialno – varstveni zavod s sklepom Vlade Republike Slovenije št. 022-03/93-13/1-8 z dne 27.05.1993, ki je bil spremenjen in dopolnjen s sklepom Vlade Republike Slovenije o spremembah in dopolnitvah Doma Nine Pokorn v javni socialno –varstveni zavod št. 571-47/2002-1 z dne 10.09.2002.

Dom je vpisan v sodni register Okrožnega sodišča v Celju pod št. vložka 1-115-00, z dne 27.10.1980.

Ustanovitelj doma je Republika Slovenije.

Ustanoviteljske pravice in obveznosti izvršuje Vlada Republike Slovenije.

Leta 1996 je Dom pridobil status posebnega socialnovarstvenega zavoda, ki nudi bivanje odraslim duševno bolnim ter duševno in telesno prizadetim stanovalcem.

Dom kot osnovno dejavnost v skladu z uredbo o uvedbi in uporabi standardne klasifikacije dejavnosti in aktom o ustanovitvi izvaja dejavnosti, ki so z zakonom določene kot javna služba, lahko pa opravlja tudi dodatno – gospodarsko dejavnost, ki je namenjena višji kakovosti življenja in varstva odraslih duševno in telesno prizadetih oseb.

V okviru opredelitve iz prejšnjega odstavka opravlja Dom:

- kot osnovno dejavnost
 - splošno izvenbolnišnično zdravstveno dejavnost;
 - specialistično izvenbolnišnično zdravstveno dejavnost;
 - samostojne zdravstvene dejavnosti, ki jih ne opravljajo zdravniki (zdravstvena nega, fizioterapija, delovna terapija in drugo);
 - dejavnost domov za starejše;
 - drugo socialno varstvo z nastanitvijo (institucionalno varstvo odraslih duševno prizadetih in duševno bolnih oseb, ipd.);
 - druge socialne dejavnosti (pomoč posamezniku in družini na domu, socialni servis, naloge priprave okolja, družine in posameznikov na starost)
- kot gospodarsko dejavnost
 - pridelovanje žit in drugih poljščin;
 - pridelovanje vrtnin, okrasnih rastlin, semen in sadik;
 - reja prašičev;
 - trgovino na drobno v nespecializiranih prodajalnah, pretežno z živili;
 - dejavnost restavracij in gostiln;
 - točenje pijač;
 - dejavnost menz;
 - pripravo in dostavo hrane (catering)
 - dajanje lastnih nepremičnin v najem;
 - druge poslovne dejavnosti, d.n.;
 - dejavnost pralnic in kemičnih čistilnic;

- frizerska dejavnost;
- kozmetična dejavnost;
- pedikerska dejavnost;
- dejavnost salonov za nego telesa.

3. FINANČNO POSLOVANJE

Premoženje zavoda je finančno in stvarno premoženje v lasti države. Sredstva se bodo izključno uporabljala za financiranje osnovnih funkcij zavoda, za izvajanje njegovih nalog in v druge namene, ki so opredeljeni z zakoni.

Pri pripravi in izvrševanju finančnega plana se bodo upoštevala načela zakonitosti, učinkovitosti in gospodarnosti. Letni finančni plani morajo biti uravnoteženi med prihodki in odhodki. Vsak odhodek bo moral imeti za podlago verodostojno knjigovodsko listino, s katero se izkazuje obveznost za plačilo. Pravni temelj in višino obveznosti, ki izhaja iz verodostojne knjigovodske listine je potrebno, pred izplačilom preveriti in pisno potrditi. Za finančno poslovanje sta odgovorna direktor ter vodja finančno računovodske službe.

Zavod je skozi svojo zgodovino šel skozi številne spremembe. Sprva je bilo pomembno predvsem to, da so stanovanjci varovani, nadzorovani, da so bili siti in da so bili na suhem in toplem. Nakar se je večala potreba po zdravstveni negi, socialni oskrbi, večalo se je število medicinskega osebja, strokovnih delavcev. Dolga leta je veljal medicinski model oskrbe naših stanovalcev, to smo z leti spremenili, tako da lahko trdim, da v naši hiši velja socialni model oskrbe in nege. Razvoj strokovnega dela z ljudmi s posebnimi potrebami je šel v smeri socialnega modela izvajanja storitev. Ta model predstavlja novo paradigmo dela z ljudmi s posebnimi potrebami. V ospredju je stanovalec, njegove individualne želje in potrebe. Od vsakega zaposlenega se pričakuje, da s stanovalcem vstopa v odnos, da skupaj ugotovita, kaj lahko izboljšata, da bo bivanje v domu prijaznejše, kaj bo prinašalo večje zadovoljstvo in vključenost. In vizija razvoja našega zavoda gre prav v tej smeri, krepitev socialnega modela in s tem večanje zadovoljstva in človekovega dostojanstva pri naših stanovalcih, hkrati pa tudi večanje zadovoljstva zaposlenih. V zadnjih treh letih smo ta model nadgradili z novim konceptom dela s **t.i . modelom kulture usklajenih odnosov**, s tem da je pri tem modelu predvidena drugačna organizacija dela in organizacijska struktura. Model izhaja iz teze, da dober odnos zdravi.

B. ORIS VIZIJE RAZVOJA ZAVODA

Delo v socialno varstvenih ustanovah je poklicanost, ne samo poklic in zaposlitev. Poleg veliko znanja in obvladovanja večšin zahteva tudi zmožnost vzpostavljanja in vstopanja v ustrezne odnose z uporabniki. Zato bo tudi v naslednjih letih vizija dela osredotočena tudi na skrb za zaposlene. Nacionalni programi v svojih strategijah nimajo napisanih ciljev, ki bi jasno operacionaliziral tudi vlogo zaposlenih pri doseganju večje strokovne avtonomije, kakovosti, učinkovitosti, inovativnosti in drugačnih spretnosti, pa tudi količine, uravnoveženja strukture in enakomerne porazdelitve bremen. Nujno je na državni ravni prevetrit kadrovske normative, določiti nove profile delavcev, ki bodo vstopali v proces dela. Dandanes imamo po domovih ogromno število različnih profilov, odgovornosti, kompetence pa se izgubljajo. Osebno sem prepričan, da je po domovih preveč visoko izobraženega kadra, premalo pa animatorjev, bolniških strežnikov, skratka takega kadra, ki jim njihova narava dela omogoča stalni kontakt z uporabniki.

Ker tega ni je težko vzdrževati ustrezno motivacijo in veščine zaposlenih za drugačne pristope pri delu z ljudmi. V našem zavodu smo že v letu 2009 aktivno pristopili k delu z zaposlenimi. Konkretno smo oblikovali skupino za zaposlene, ki jo vodi strokovna vodja in je med zaposlenimi dobro sprejeta. Vzpostavili smo intervizijska srečanja za zaposlene posameznih služb, poklicev in dela. Izvajamo pa tudi supervizijo z zunanjih supervizorjem. Velik poudarek pa je tudi na izobraževanju. Vse to želimo v prihodnjih treh letih še krepiti. Skrb vodstva, da poskrbimo tudi za zaposlene, da bodo tudi oni lažje skrbeli za stanovalce, ostaja prioriteta.

Odnos do ljudi z duševno motnjo, do ljudi s težavami v duševnem zdravju (odrasli s posebnimi potrebami) se vedno odslikava v skrbi države zanje. Ta se je v zadnjih desetletjih od časov, ko se je ljudi s takimi težavami zapiralo, izoliralo, zanemarljavo ali pa pomilovalo in pretirano zaščitilo, zelo spremenil. Prišlo je do spremembe vrednot, ki vse bolj temeljijo na poudarjanju človekovih pravic, enakopravnosti, strpnosti, tolerantnosti in sprejemanju drugačnosti. Te spremembe pa pred delavce zavodov postavljajo zahtevne naloge, nudi storitve tako, da zavodi ne bodo več azili, pa tudi nudenje varstva, zaščite, pomoči, podpore ni več dovolj.

Prevladujoča vrednota mora biti partnerstvo z uporabnikom in upoštevanje njegove specifičnosti, katere največji poznavalec je on sam. Zato cilj delovanja zavodov že dolgo nista samo varstvo in zaščita varovancev, ampak izvajanje čimbolj kvalitetnih storitev, ki so nudene tako, da se z njimi povečuje zadovoljstvo tako uporabnikov kot tudi izvajalcev storitve. To pa zahteva drugačno organizacijo dela in tudi drugačne odnose med zaposlenimi.

Gre za naloge, ki se jih ne da naučiti iz knjig ali določiti s predpisom. Naloge, ki so velik izziv, s katerim pa se razumljivo vsi zaposleni ne soočajo na enak način, saj gre za zahtevne procese, ki jih je mogoče uveljavljati le po evolutivni poti, saj temeljijo na spremembi vrednot. Naloge, ki jih ni mogoče razrešiti le z zaposlovanjem več in bolj strokovnega kadra, ampak predvsem z drugačno strokovno obravnavo in drugačnimi pristopi oziroma odnosi med izvajalci storitve in uporabniki, s katerim se zagotavlja enakovredno spoštovanje uporabnika in zaposlenega. Take odnose pa je potrebno ustvariti.

To je socialni model izvajanja storitev, pri katerem se pri nujenju pomoči ne izhaja več iz nezmožnosti uporabnika, ampak sta v središču uporabnik, ki ima določene omejitve v dejavnostih, zaradi katerih ima pravice in je upravičen do storitev in zavod, v katerega se vključuje (okolje), katerega naloga je, da te ovire odpravlja in razvija olajševalne dejavnike. Organizacija procesa v zavodu mora zato postati taka, da bosta vzpodbujevalca izboljševanja nujenja storitev partnerstvo in participacija. Proces usmerjata dve načeli, ki odsevata usmerjenost v posameznika (pravica in etika) in dve načeli, ki opredeljujeta želeno usmerjenost pri izvajanju storitve (osredotočenost v uporabnika in celovitost). Vendar pa za kakovostnejše izvajanje storitev ni dovolj le sprejeti ta načela, ampak je pomembno vlagati tudi napor in dovolj pozornosti, da se bo tak pristop skozi ustrezno organizacijo dela v praksi tudi dejansko izvajal.

Socialni model zato zahteva drugačno, spremenjeno poslanstvo zavodov, ki niso več institucije, v katere se namešča varovance, ki nič ne zmorejo, ampak institucije, ki upravičencem nudijo storitve, to pa pomeni nuditi uporabnikom mnogo več kot le nastanitev, hrano in varstvo. To pomeni ob upoštevanju partnerstva in participacije z uporabnikom, nuditi tako socialnovarstveno pomoč in podporo, kot jo potrebuje. Storitve, ki jih uporabniki sami tudi sooblikujejo, morajo biti namenjene predvsem usposabljanju in podpori za njihovo čim bolj samostojno in kvalitetno življenje. Zato bi moral biti zavod primarno prostor za potrjevanje tistih uporabnikov, ki ne le zaradi motnje in težav, ampak pogosto tudi zaradi drugih dejavnikov, potrebujejo prilagojene pristope in prilagojeno okolje, ki zna prepoznavati njihove sposobnosti in jih zna motivirati, da vsak od njih lahko dosega potrditev lastne osebne vrednosti.

Zagotavljanje enakih možnosti imajo temelj v dostojanstvu vsakega posameznika, na njegovi možnosti samoodločanja in prevzemanja odgovornosti, je potrebno uporabnike za enkovredno vlogo v procesu storitve, najprej opolnomočiti, jim dati informacije. Hkrati pa se mora pričeti tudi proces spreminjanja odnosa drugih, najprej zaposlenih in staršev ter drugih bližnjih, potem pa še okolice in družbe do njih. To pomeni, da bomo morali v zavodu še krepiti samozagovorniške skupine uporabnikov, ki veljajo za dobro obliko opolnomočenja. Pot do uveljavitve dejanskih sprememb v odnosu med uporabnikom in zaposlenimi je proces, ki lahko daje rezultate šele, ko resnično vsi zaupajo v spremembe: uporabnik, strokovni delavec in vsi člani tima v zavodu, pa tudi svojci, zakoniti zastopniki in druge ključne osebe v uporabnikovem življenju, ko nihče ne dvomi, da bi drugačni odnosi lahko ogrozili poslanstvo institucije ali stroke, ko vsi dobro razumejo bistvo sprememb in njihove posledice.

Potrebno pa je tudi ustrezno okolje za spremembe. Človek, ki v današnjem času misli, da vse razume, ne zmore ali pa noče videti in se spopasti s spremembami, ki jih je razvoj v zadnjih desetletjih prinesel tudi v odnose med ljudmi. Samo tak človek lahko mirno vztraja pri preživelih vzorcih reševanja socialnih stisk v dobri veri, da je dobro samo tisto, kar je bilo v preteklosti že preizkušeno. Veliko delavcev tudi v naših zavodih na žalost še razmišlja tako. Ker pa to razmišljanje predstavlja oviro pri uveljavljanju novih pristopov, prihaja v teh sredinah pogosto do razhajanj glede načina dela z uporabniki in nezadovoljstva nekaterih zaposlenih z načinom dela, pojavljajo se problemi doslednosti pri delu z uporabniki, nekateri zaposleni doživljajo občutke nemoči in neuspešnosti. Nezadovoljen delavec pa ne more dobro delati v službah pomoči, saj neenotna praksa dela povzroča nezadovoljstvo tudi pri uporabniku storitve. In kaj storiti? Zavod Dom Nine Pokorn se je v zadnjih štirih letih s tem pogosto srečeval, zato smo veliko pozornosti posvetili zaposlenim, skozi različna usposabljanja, supervizije, letnih pogovorov, team buildingov, itd. Prav v želji po nadgradnji obstoječega Prepričan sem, da nam v našem zavodu to tudi uspeva.

Razvijati pa je potrebno še naprej ozračje medsebojnega sprejemanja in spoštovanja, s čimer se uporabnikom v večji meri zadovoljujejo njihove potrebe po varnosti, pripadnosti, ljubezni zaposlenim pa potrebe po ugledu, samospoštovanju, samopotrjevanju. Zato mora uvajanje drugačnih pristopov potekati kot nenehno iskanje ravnotežja med spremembami organizacije dela v zavodu in prilagajanjem ter sprejemanjem teh sprememb pri zaposlenih in uporabnikih. Smo še vedno na poti in upamo, da bomo še dolgo in da cilj nikoli ne bo v celoti dosežen.

Ključ uspešnega razvoja in tudi razvojnega programa za naslednjih pet let ostaja v zaposlenih. Doseganje novih standardov kvalitete dela je mogoče le z doseganjem še višje ravni standardov povezovanja med poklicnimi skupinami (socialna oskrba, nega) v zavodu, usposabljanjem zaposlenih za sprejemanje novih vlog med zaposlenimi in v odnosih z uporabniki, usposabljanjem uporabnikov storitev, zagotavljanjem pogojev za aktivno sodelovanje uporabnikov in prevzemanjem odgovornosti uporabnikov in zaposlenih. Uspešno uvajanje novih konceptov dela, ki temeljijo na socialnem modelu, to je predvsem kongruentni negovalni model, ali t.i. kultura usklajenih odnosov, nam daje upanje, da smo na pravi poti in da nam zadnja leta dobro uspeva.

Omogočiti je potrebno širitev kroga ljudi, ki aktivno vodijo procese, s čimer se omogoča večja stopnja ustvarjalnosti in inovativnosti vsakega od zaposlenih in to različnih strokovnih profilov, ne le strokovnih delavcev oziroma vodij. Strokovno delo v skladu z novimi pristopi mora temeljiti tudi na poglobljanju odnosov med člani tima, med uporabniki samimi, ki morajo biti vedno vključeni v delo tima in na individualizaciji.

Zaposleni morajo svoje poslanstvo doživljati in sprejemati kot njihov osebni interes in prispevek k razvoju. Pomembna je torej tudi vrsta različnih podpor zaposlenim, ki sproščajo željo po ustvarjalnosti, inovativnosti pri zaposlenih, zaradi katere zavod potem lahko dosega uspehe, ki ženejo naprej, ker so zaposleni zadovoljni. Odločilne so torej nematerialne enote, ki pripomorejo k uspehu (ali neuspehu) strokovnega dela. Tega ni mogoče dosegati le z višjo plačo in položajem, ki sicer pomeni neko zadovoljstvo in stimulacijo za dobro opravljanje dela, vendar je za pretok energije in dobre volje, ki jo potem dajemo drugim in uporabnikom, pomembnejše osebno zadovoljstvo, potrditev sebe, svojega dela.

Proces sprememb v odnosih med ljudmi je namreč stalno dogajanje – nikoli se ne konča, ker nova spoznanja zahtevajo spet drugačne rešitve, ki jih morajo udeleženci zaposleni s svojo ustvarjalnostjo. Zato je prisluhniti novemu pri spreminjanju odnosov z uporabniki pri izvajanju storitev postati nuja in vrednota.

Kvaliteta dela v zavodu, gledano skozi izvajanje storitev prav vseh služb, je tesno povezana z zadovoljstvom zaposlenih, kar je logična posledica ustreznih delovnih pogojev, bonitet, ki so jih zaposleni deležni ter občutka varnosti.

Slednji je, med drugim, tesno povezan s stališčem, ki ga ustanova zavzema do različnih oblik nasilja na delovnem mestu (besedno, posredno, fizično nasilje). Le zadovoljni zaposleni so tisti, ki bodo znali učinkovito izkoristiti svoje osebne ter strokovne potenciale in lojalno zaživeti v duhu poslanstva in vizije doma.

V ta namen si bo DNPG v prihodnje prizadeval okrepiti načelo odsotnosti molka v primeru izpostavitve nasilnim dejanjem. Hkrati si bomo prizadevali za transparentno zbiranje podatkov o vrsti in številu nasilnih dogodkov v domu, ki ga bo vsakoletno obravnavala razvojna skupina in v tej smeri pripravila tudi smernice učinkovitega razreševanja eventuelnih nasilnih dogodkov.

Vsak zaposleni bo imel priložnost, da podpiše »zapisego o nenasilju«, ki bo natančno opredeljevala stališče zaposlenega, da nasilja ne spodbuja, ga ne povzroča, o nasilju ne molči, je pripravljen na primerno ukrepati v primeru nasilnih dejanj in nudi pomoč žrtvam nasilja) – povzeto po predlogih v diplomskem delu z naslovom: Nasilje nad zaposlenimi v zdravstveni negi, ge. Semler Katje (l. 2013).

Oblikovanje razvojnega programa zavoda v naslednjih petih letih vidimo predvsem kot priložnost uvajanja izboljšav v smislu prilagajanja potrebam uporabnikov novih generacij in prilagajanje notranje organizacije v smeri individualnih potreb ter prilagoditev standardom bivalnih razmer v skladu z novim modelom – kulturo usklajenih odnosov. Lahko povzamemo, da je temeljna vizija razvoja zavoda v naslednjih letih v t.i. krepitvi modela, ki vključuje tako drugačne strokovne pristope, organizacijo dela in vodenje. V veliko pomoč pri tem nam je pridobljen certifikat kakovosti, ki nas stalno sprašuje kako neko stvar delamo in kako jo lahko izboljšamo in pa že vpeljan nov koncept dela, kulture usklajenih odnosov.

V prihodnosti vidim Dom Nine Pokorn kot pomemben subjekt v skrbi za ljudi s posebnimi potrebami, pa tudi za starejše ljudi, pomembno stičišče povezovanja različnih generacij, gerontološkega znanja in učenja zavedanja in sprejemanja drugačnosti. Dom vidim, kot »pravi dom«, kot kraj, kjer bo v čimvečji meri izpolnjeno tisto, kar ti lahko nudi primarna družina.

Dom bo povezoval različne skupine zainteresiranih tako lokalno kot širšo skupnost. Za ustvarjanjem dobre prakse bo prispeval k razvoju stroke in prepoznavnosti na širši ravni. V mreži izvajalcev socialnovarstvenih storitev za ljudi v obdobju zmanjšanih zmožnosti bo razvijal programe za zadovoljevanje širših potreb.

Iztočnica načrtovanja aktivnosti za obdobje od 2017 do 2022 je obstoječe stanje doma, njegovega poslanstva, vizije, priporočil Varuha človekovih pravic, ter veljavne zakonodaje na tem področju.

V nadaljevanju naštevam nekaj ključnih izzivov, ki nas čakajo v prihodnje in kje vidim temeljne težave. Vse smo sicer s sodelavci predstavili že v razvojnih dokumentih zavoda.

Dom Nine Pokorn Grmovje je poseben socialnovarstveni zavod, ki je v zadnjih letih naredil velik preskok v smislu nujenja kakovostnih storitev in pa v smislu zagotavljanja bivanjskega standarda, ki terja človeka dostojno življenje. Zavod je v zadnjih letih postal prepoznaven v lokalnem okolju pa tudi v strokovnem, saj veljamo za primer dobre prakse za delo z ljudmi s posebnimi potrebami, pa tudi po kakovosti dobrih delovnih pogojev za zaposlene.

Strokovno delo in razvoj bo še naprej temeljil na naslednjih postulatih:

- 1. Skrb in strokovno delo z našimi stanovalci, ter vključevanje njihovih svojcev – vzpostavljanje in ohranjanje sodelovanja**
- 2. skrb za zaposlene (skrb za dobre odnose ter dobre delovne pogoje),**
- 3. odprtost in prepoznavnost dom navzven, sodelovanje z lokalno skupnostjo,**
- 4. upravljanje s kakovostjo,**
- 5. Vzdržno poslovanje**

Dom Nine Pokorn Grmovje je Dom z veliko začetnico – dom, ki stanovalcem nudi, poleg varstva in oskrbe (osnovne, socialne in zdravstvene), prijetno vzdušje domačnosti, sprejetosti, uresničevanja potreb ter prepoznavnost v okolju kot učni center in dom prijaznih ljudi.

Osnovni in temeljni cilj vseh naših prizadevanj je krepitev človeškega dostojanstva vsakemu stanovalcu posebej.

To sta naša vizija in poslanstvo zavoda, vsa naša razvojna vizija bo šla v tej smeri tudi v prihodnje, kar bi si kot direktor še naprej z vso močjo prizadeval. Kot kandidata za direktorja me teh izzivov ni strah, trdno sem prepričan, da je tisto najtežje delo že za nami, da so postavljeni dobri temelji, da je postavljena trda zgradba, ki pa jo je potrebno v prihodnje samo vzdrževati.

V naslednjem mandatu nas bo pri vodilo dosledno spoštovanje načel: individualnosti, pluralnosti, demokratičnosti, možnosti izbire, enakovredne obravnave, spoštovanja dostojanstva ter avtonomnosti, strokovnosti in odgovornosti zaposlenih.

Pri delu z našimi stanovalci bomo dosledno izvajali **model kulture usklajenih odnosov**:

1. Individualiziran pristop k obravnavi stanovalcev v smislu ustvarjanja ustreznih pogojev za krepitev samoaktualizacije in ugotavljanja ter prepoznavanja stisk in potreb stanovalcev (osredotočenost na zgodovino življenjske zgodbe posameznika s poudarjanjem pozitivnih vtisov in spodbud iz preteklosti); pri slednjem okrepiti vlogo in pomen ter dejansko operativno vlogo referenčne osebe (zaposleni v delovnem timu na enoti, kjer stanovalec biva; po potrebi tudi strokovni kader drugih služb).
2. Priprava načrtov skladnega odnosa; Timsko delo s stanovalci ob izraženih stiskah, ki se kažejo v smislu zdravstvene in vedenjske spremenjenosti, pa tudi potrebah, interesih (npr. izdelava ocene tveganja ipd.).
3. Multidisciplinaren pristop obravnave v primeru kompleksnejše izraznosti problemske situacije v zvezi s stanovalci (spremenjeno zdravstveno in psihosocialno stanje) in njihovimi svojci.
4. Ohranjanje in krepitev opolnomočenja stanovalcev z namenom usposabljanja za čimbolj neodvisne oblike delovanja; Ohranjanje in krepitev deinstitucionalnih oblik bivanja – z namenom spodbujanja domačnosti, individualnih pristopov obravnave, zagotavljanja večje vključenosti v širše socialno okolje in spodbujanja psihofizične kondicije. Proces deinstitucionalizacije se bo tudi v prihodnosti krepil, izključena ni možnost odprtja še kakšne enote.
5. Ohranjanje in krepitev medgeneracijskega sodelovanja z različnimi starostnimi ciljnimi skupinami (otroci, mladi, odrasli, starejši) z namenom sodelovanja in v interesu odstranitve degradacije ljudi, ki koristijo storitev institucionalnega varstva.
6. Krepitev prostovoljne dejavnosti in medgeneracijskih druženj v domu in pridobitev novih prostovoljcev z zagotavljanjem optimalnega konstantnega prostovoljnega sodelovanja med prostovoljci in našo ustanovo.
7. Ohranjanje mehanizmov za sprotno ugotavljanje kakovosti opravljenega dela (evalvacija dela in zadovoljstva zaposlenih, stanovalcev in njihovih svojcev/skrbnikov z izvajanjem storitev).

Trudili se bomo še nadalje zagotavljati, poleg bogatega animacijskega programa, športno-družabna srečanja tudi v popoldanskem času, kar bomo zagotovili v izvedbi varuhov in zaposlenih preko javnih del.

V zadnjih letih smo bistveno izboljšali bivanjski standard našim stanovalcem. Nekoč pretežno tro in celo štiri posteljne sobe smo spremenili v eno in dvoposteljne. Vse naše nastanitvene kapacitete so bile v celoti sanirane. V letu 2018 se načrtuje izgradnja prizidka, kjer bomo pridobili 12 postelj izključno za osebe z demenco. Na ta način bomo sprostili varovano enoto, ter lokalni skupnosti ponudili oskrbo dementnih oseb. V naslednjem mandatu se planira, da bodo vse naše kapacitete polne zasedene in sicer 245 postelj. .

Pred desetimi leti, ko sem prevzel vodenje doma so bili odnosi med zaposlenimi v celoti porušeni. Z vztrajnim in načrtnim delom, kar je bila ena izmed prioritet mojega dosedanjega dela nam je le-te uspelo v celoti izboljšati. Uspelo nam je na način, da smo skozi različne projekte sodelavce pritegnili v samo upravljanje doma in v sodelovanje pri skrbi za naše stanovalce. Ključni momenti so bili vpeljava sistema upravljanja s kakovostjo, kjer smo na podlagi vključitve sodelavcev v samoocenitvene skupine prisluhnili delavcem glede njihovih predlogov. Odločili smo se, da postanemo družini prijazno podjetje. Skozi različne ukrepe, smo sodelavcem ponudili različne »bonitete«, ki jim omogočajo, da lahko lažje usklajujejo svoje družinsko življenje s službo. Z vpeljavo novega koncepta dela t.i. kulture usklajenih odnosov (kongruentna odnosna nega) smo z novo organizacijsko kulturo ter delegiranjem odgovornosti sprožili proces pri zaposlenih, da se čutijo bolj koristne, zadovoljne in da se pri delu čutijo manj obremenjeni. Vpeljane imamo še druge projekte kot so; psihosocialna pomoč zaposlenim, job rotation, zaposleni zaposlenim, tim buildingi, maraton za zdrave odnose, ipd. Stopnja zadovoljstva, ki jo merimo skozi model kakovosti se skozi zadnjih osem let nenehno dviguje. Trenutno je splošna ocena zadovoljstva 4,4 od 5., kar nas uvršča med prvih 5 domov po stopnji zadovoljstva med zaposleni. Na to sem izredno zadovoljen. Naj omenim še to, da smo skozi večanje tržne dejavnosti, povečali tudi možnost nagrajevanja zaposlenih, kar se gotovo odraža tudi v stopnji zadovoljstva. Vse te projekte bomo nadaljevali tudi v prihodnje.

Prepoznavnost doma v ožjem in širšem okolju bomo še nadalje ohranjali z odzivnostjo v medijih, v katerih bomo obveščali informacije o večjih dogodkih v domu (mediji: Celjan, Šentjurčan, Novi tednik, TV Celje,..) in bivalnih enotah. Vpetost doma v ožji in širši lokalni skupnosti je nekaj na kar smo lahko izredno ponosni. Sodelujemo praktično z vsemi društvi, ki delujejo v občini in krajevni skupnosti, ter tudi širše. Prav vsled dobrega sodelovanja smo prejemniki različnih priznanj in pohval za vzorno sodelovanje pri raznih projektih. Odprtost doma navzven se mi zdi ena izmed ključnih stvari. To nam omogoča, da se detabuizira skrb za osebe s posebnimi potrebami. Trdno sem prepričan, da nam to dobro uspeva in nam bo tudi v prihodnje. Tudi i status učnega zavoda nam omogoča, da se stereotipi o osebah s težavami v duševnem zdravju manjšajo.

Nadaljevali bomo z dobro prakso krepitev prostovoljnega dela v domu, kar posredno ponuja tudi možnosti medgeneracijskemu sodelovanju, bogati vsakdan stanovalcev in še dodatno plemeniti družabne aktivnosti v našem domu. Z ozirom na novo, spremenjeno zakonodajo, bomo prostovoljce spodbujali h kontinuirani obliki sodelovanja z DNPG. Prizadevali si bomo pridobiti nove prostovoljce.

Skupine za samopomoč bomo še nadalje ohranjali in jih številčno povečali (za najmanj eno skupino) ter si prizadevali vključiti nove udeležence v skupine.

Ohranili bomo dve skupšini za samozagovornišvo, ki bosta oplemeniteni z novimi vsebinskimi idejami in pristopi ter povečanjem števila članov – udeležencev (zlasti stanovalci varovane enote prijatelji).

Skozi projekt »ZAPOSLENI-ZAPOSLENIM« si bomo zaposleni v domu tudi v letu 2018 prizadevali za medsebojno izmenjavo znanj, novih izkušenj in veščin ter na ta način doprinesli k strokovni obogatitvi zaposlenih, saj je za kvalitetno delo v domu nujno potrebna. K udeležbi na predavanjih in delavnicah bomo – bolj dosledno kot doslej - povabili tudi naše prostovoljce (zavisi od izbora tem).

V letu 2017 smo zasnovali nov projekt »MARATON ZA ZDRAVE ODNOSI NA GRMOVJU«, ki je s strani zaposlenih lepo sprejet in se vsebinsko osredotoča na avtoreflexijo ter krepitev zdravih, sodelovalnih odnosov med zaposlenimi v delovnih timih na posamičnih enotah, zato izobraževalnimi srečanji nadaljujemo tudi v letu 2018.

V interesu k vsesplošnemu dvigu kulture in prosocialnih vrednot v zavodu, bom strokovna vodja še naprej izvajala psihosocialno svetovanje zaposlenim v okviru projekta »KAKO SI?» - udeležba zaposlenih temelji na prostovoljni bazi.

V letu 2018 si bomo prav tako prizadevali uresničevati zastavljene ukrepe v okviru pridobitve osnovnega certifikata družini prijazno podjetje, saj opažamo, da zaposlenim posluh za usklajevanje privatnih obveznosti s službenimi veliko pomeni (evalvacija ankete o zadovoljstvu zaposlenih), hkrati pa krepi medsebojna druženja in ohranja zadovoljstvo na delovnem mestu; posledično pa se slednje neposredno odlikava z odnosom do stanovalcev. Ukrepe bomo še dodatno oplemenitili z novimi pristopi oz. aktivnostmi.

Ob pridobitvi uradnega certifikata modela kakovosti smo prevzeli tudi nekaj priporočil, i jih bomo v letu 2018 v praksi uresničili, s tem pa še dodatno obogatili kakovost storitev in organizacijskih smernic.

Prizadevali si bomo dosledneje uresničevati izmenjavo delovnih mest (en delovni dan), saj s tem krepimo spoznavanje drugih del in nalog, pa tudi povezanost med zaposlenimi.

V letu 2018 bomo nadaljevali s postopnim uvajanjem **modela skladnih odnosov** (z dne 1. 3. 2018 na enoti: Prijatelji, Vita, Veseljaki in Babuške), kar predhodno terja zadostno kadrovsko strukturo (že zastavljena) in zagotavlja večjo prisotnost kadra na delovnem mestu. Vzporedno s tem se formirajo referenčne osebe s strani zaposlenih stanovalcem in prav tako tudi sekundarne referenčne osebe (tudi druge službe). Na ta način zagotavljamo večjo usklajenost odnosa na ravni: zaposleni – stanovalec, večjo medsebojno lojalnost med člani delovnega tima, zavzetost za delo in, nenazadnje, tudi obojestransko zadovoljstvo – tako stanovalcev kot zaposlenih.

Vse to je še dodatno podprto z razvojno naravnostjo vodstva in upoštevanjem vizije zavoda. Zastavljeni so bili novi skupni cilji, strukturirani in predvsem usmerjeni (v strokovnem smislu) k odpiranju zavoda v širše družbeno okolje, v skupnostne oblike skrbi za stanovalce zavoda, ki jim je potrebno še nadalje nuditi strokovno podporo. Obravnava v skupnosti se bo v prihodnjih letih krepila, saj nacionalni program socialnega varstva predvideva za leta 2013-2020, da je potrebno kar 60 % stanovalcem omogočiti življenje v raznih skupnostnih oblikah bivanja.

Enaka skrb pa mora veljati tudi za naše zaposlene, da se bodo počutili zadovoljni pri svojem delu, da bodo radi prihajali na delo. To pa bomo lahko dosegli ob dobrih medsebojnih odnosov, dobrih pogojih dela, v skrbi za permanentno izobraževanje, zagotavljanjem primernega osebnega dohodka, z ukrepi, ki bodo dvigovali raven motivacije in pripadnosti domu.

V letu 2013 je zavod pridobil osnovni certifikat »Družini prijazno podjetje« s katerim se bo vodstvo še dodatno zavezalo za permanentno skrb za naše zaposlene. Prav tako smo v letu 2013 prejeli potrdilo kakovosti E-qalin, ki pomeni potrditev sedanjega dobrega dela in zavezo po kvalitetnem delu in izvajanju storitev tudi v prihodnje.

Za tiste male stvari, ki človeka delajo resnično zadovoljnega in srečnega, pa smo odgovorni sami.

C. POSLANSTVO ZAVODA

Dom Nine Pokorn Grmovje je Dom z veliko začetnico – dom, ki stanovalcem nudi, poleg varstva in oskrbe, prijetno vzdušje domačnosti, sprejetosti, uresničevanja potreb ter prepoznavnost v okolju kot učni center in dom prijaznih ljudi.

Temeljno poslanstvo vidimo v zagotavljanju kvalitetnih storitev po načelu celovitosti in individualnosti obravnave. V ospredje postavljamo krepitev moči uporabnikom, prilagajanjem storitev potrebam in sposobnostim posameznim uporabnikom, ne le posameznim kategorijam uporabnikom, uresničevanju splošnih in posebnih pravic, načel in ukrepov za zaščito nedotakljivosti osebnosti in človeškega dostojanstva. Izvajanje nalog bo temeljilo na strokovnih pristopih, zakonodajnih podlagah, upoštevanju kodeksov etičnih načel, spoštovanju pravic in upoštevanju razvojno naravnanih programov in primerov dobre prakse. Organiziranost posameznih oddelkov in vsebino dela je nujno prilagajati strukturi stanovalcev. Potrebe generacij se spreminjajo, temu primerno pa se moramo pravočasno odzivati z notranjo organizacijo in aktualnimi pristopi. Tukaj mislim predvsem na to, da se starostna meja v našem zavodu veča in da bo potrebno tudi z primernimi strokovnimi pristopi se približati tudi generaciji starejših, ki imajo tudi svoje posebnosti in drugačne potrebe poleg že ostalih posebnosti.

Poslanstvo zavoda je usmerjeno tudi v to, da želim, da se organizacijska kultura zavoda izboljša. Vendar bo to mogoče samo tako, če bo s strani zaposlenih tudi pripravljenost in volja po spremembah, ki so stalnica pri delu.

Na podlagi vizije in poslanstva zavoda bomo razvijali programe in projekte usmerjene potrebam stanovalcev. Izvajali bomo tudi projekte in programe za zaposlene.

Še naprej bomo upravljali s kakovostjo, prilagoditvi bivalnih razmer in uskladitvi predpisanim standardom in normativom. Razvijali bomo paleto možnosti za aktivno preživljanje prostega časa, ohranjanju psihofizičnih sposobnosti, medgeneracijskega druženja in prostovoljstva, razvijali zagovorništvo, samopomoč.

Posebna pozornost bo namenjena komunikaciji, medčloveškim odnosom in sobivanju. Pomembno bo aktivno vključevanje članov primarne socialne mreže in drugih zunanjih sodelavcev, predstavnikov lokalne skupnosti in medijev. Sledili bomo smernicam Nacionalnega programa socialnega varstva 2013-2020, ustvarjali pogoje za iskanje prijaznejših oblik bivanja – deinsititucioanalizacija, enote za osebe z demenco.

Poudarek podajam usposabljanju zaposlenih ter razvijanju možnosti za osebni in profesionalni razvoj. Skrb bo usmerjena v ohranjanje delovnih mest, ekonomsko varnost zaposlenih ter dobre pogoje za delo in splošno zdravje in počutje zaposlenih.

D. DOLGOROČNI CILJI VODENJA ZAVODA

Cilji vodenja zavoda bodo usmerjeni v izboljšanje kakovosti življenja stanovalcev, zagotavljanju aktivnih oblik varstva, vzpostavitvi pluralnega pristopa, oblikovanju strokovnih pristopov za obvladovanje socialnih stisk in potreb stanovalcev ob upoštevanju splošnih in strokovnih načel socialne pravičnosti, solidarnosti, proste izbire, izenačevanja možnosti in spoštovanju pravic ter človekovega dostojanstva.

Eden dolgoročnih ciljev, ki zahteva vso pozornost in temeljite priprave, začnši v letu 2014, je oblikovanje organizacijskih in sistemskih pogojev za razvoj modela kongruentne odnosne nege v zavodu, ki bo temeljila na:

- oblikovanju vrednot, vezanih na kulturo oblikovanja odnosov,
- organizacijskih strukturah, ki bodo omogočale uvajanje imenovanega modela, organizaciji dela na način, da bo zagotovljena decentralizacija, s poudarkom na kompetenci in odgovornosti zaposlenih.

Prav tako nam predstavlja velik dolgoročni izziv poudarek dela ne medgeneracijskem sodelovanju, ki je naša »stalnica« že sedaj, radi pa bi le-to podkrepili z oblikovanjem programov t. i. medgeneracijskega centra, ki bi deloval pod okriljem DNPG in združeval različne generacije otrok, mladine in naših stanovalcev. Hkrati želimo oblikovati manjšo enoto vrta, kjer bi bilo zagotovljeno varstvo in ustrezen vzgojno-izobraževalni program za otroke zaposlenih, z izpolnjenimi minimalnimi tehničnimi pogoji in standardi, kot narekuje pravilnik. Osnovni namen tega je zagotoviti ustrezno varstvo otrokom, hkrati pa zaposlenim omogočiti sproščenost na delovnem mestu z odsotnostjo skrbi glede zagotavljanja varstva otrok.

V letu 2017 smo postali ponosni lastniki polnega (modrega) certifikata »Družini prijazno podjetje«. S tem smo odgovorno pristopili k operacionalizaciji zastavljenih kriterijev in s tem, izboljšanju bonitet zaposlenih, kar v dolgoročnem smislu zagotavlja še večje zadovoljstvo kolektiva na delovnem mestu in potrjuje prijazen pristop ustanove k potrebam, ki jih izraža privatno življenje zaposlenih – naše vodilo: PRIVATNO IN SLUŽBENO ŽIVLJENJE – Z ROKO V ROKI!

E. ZASTAVLJENI CILJI STROKOVNEGA DELA

I. KVALITETA IZVAJANJA STORITEV

V Domu Nine Pokorn Grmovje namenjamo posebno pozornost kakovosti izvajanja storitev, pri čemer nam je v veliko pomoč model kakovosti E-Qalin in to nam ostaja osnovno vodilo tudi v prihodnje.

Kakovost je v današnjem času ena izmed pomembnejših dejavnikov uspešnosti vsakega podjetja, v socialne ustanove pa še prihaja. Omogoča dvig kakovosti bivanja, oskrbe in nege, dela, izobraževanja, socialnih storitev in krepi zadovoljstvo stanovalcev kot tudi zaposlenih. Storitve postanejo pregledne in primerljive. Pozornost se usmerja na ključne dejavnike, ki so pomembni za dobro delo (motivacija zaposlenih, pomen procesov, organizacijske kulture, vodenja, povezanosti različnih dejavnikov), omogočajo sistematičnost. Spodbuja ustanove, da gledajo naprej in se ne zadovoljijo z doseženim (proces kontinuiranih izboljšav ter trajnostni razvoj). Omogočajo tudi, da si ustanove same, glede na svojo specifičnost postavijo optimalne cilje in optimalno hitrost spreminjanja.

E-Qalin® je vseevropski projekt, ki ga je v okviru evropskega programa Leonardo da Vinci (2004 – 2007) razvila skupina strokovnjakov iz šestih držav - Avstrije, Italije, Luksemburga, Nemčije, Nizozemske in Slovenije.

Model je v principu zasnovan na samoocenjevanju. Zaposleni na podlagi Poslovnika EQ torej sami ocenjujejo procese v našem domu; V letu 2017 smo prestali zunanjo presojo in postali dom kakovosti s pridobljenim certifikatom.

E-Qalin deluje na petih področjih, in sicer z vidika:

- **Stanovalcev** (sprejem v dom, transfer v zunanje ustanove, preselitev, izselitev, osebna biografija, zasebnost, oblikovanje življenja, komuniciranje, negovalni proces, medicinsko terapevtska obravnava, spremljanje umirajočih in slovo),
- **Zaposlenih** (razporeditev zaposlenih, delovni čas, komuniciranje in obveščanje, sodelovanje in participacija, vzpodbuda in motivacija, izboljšanje zdravja),
- **Vodstva** (politika ustanove, finančni viri, procesno vodenje, organizacija, upravljanje s kadri, vodenje zaposlenih, razvoj kadrov, kakovost, upravljanje zgradb in naprav),
- **Okolja** (svojci in obiskovalci, partnerji in širša družba, delo z mediji in javnostmi, upravni organi)
- **Učeče se organizacije** (učenje: iz izkušenj in od drugih, osnovno, dodatno in dopolnilno izobraževanje, praktično učenje; prenos naučenega/ prepoznanega (implementacija): ravnanje z izboljšavami in pritožbami, inovacije; ocenjevanje: instrumenti za samoocenjevanje in neodvisno zunanjo presojo, refleksija in povratna informacija).

Na nivoju letnega spremljanja vsako leto pregledamo 15 kazalnikov, ki izražajo fizične podatke določenih procesov, za katere menimo, da so uporabni pri nadaljnjem razvoju zavoda.

Za E-Qalin je značilna operativna naravnost, zajema vse hierarhične ravni v organizaciji in pospešuje aktivno vključevanje vseh zaposlenih. Zaposleni pridobijo možnost vpogleda v celotno delovanje doma ter seznanitev z vsemi postopki, ki se v domu odvijajo. Bistveno pa je, da imajo možnost vplivanja na spremembe na vseh področjih domske organizacije. V skupinah za kakovost zaposleni pregledajo trenutne opise in načrte posameznih postopkov, jih ocenijo, nato pa podajo svoja videnja, predloge, spremembe, z namenom stalnega izboljšanja. V nadaljevanju skupina za razvoj iz podanih predlogov odloči o morebitni spremembi

posameznega postopka, dopolnitvi postopka ali pa se za spremembe ne odloči. Vsekakor pa so zbrane informacije dobra osnova za nenehno izboljševanje procesov dela in zagotavljanje večjega zadovoljstva stanovalcev, svojcev kot tudi zaposlenih.

V Domu Nine Pokorn Grmovje smo s procesom kakovosti intenzivno pričeli v septembru 2010. Junija 2012 smo zaključili s prvim triletnim obdobjem samoocenjevanja.

V Domu smo se za sistem kakovosti odločili preprosto zato, ker nam ni vseeno. Ni nam vseeno za naše stanovalce, kako živijo, kako se počutijo; ni nam vseeno za sodelavce, v kakšnih pogojih delajo, kako se počutijo v svoji delovni sredini. In ni nam vseeno za svojce stanovalcev, ki nam zaupajo svoje bližnje.

V triletnem obdobju je bilo v sam proces ocenjevanja, podajanja predlogov in pripomb vključenih 107 zaposlenih (od 120). Prejeli smo 395 pobud za spremembe (nekatero manjše, nekatere večje), realizirali pa smo jih 247 (62 %). Vsled tega smo izvedli tudi 4 projekte.

In kaj smo v treh letih pridobili?

- Predvsem večje medsebojno poznavanje,
- Večje sodelovanje med službami,
- Večji vpogled v same procese, ki se odvijajo v domu in s tem seveda možnost izboljšanja procesov,
- Večje poglobljanje v vsebine, ki so našim stanovalcem pomembne, prav tako v vsebine zaposlenih,
- Večje zadovoljstvo zaposlenih, kar kažejo vsakoletne ankete,
- Posledično tudi večje zadovoljstvo stanovalcev, kar je bistvenega pomena.

Na podlagi prejetega certifikata – DOM KAKOVOSTI, lahko rečemo, da smo pridobili tudi višjo kakovost našega doma.

Model se torej prilagaja organizaciji, povzema njeno strukturo in kulturo ter raziskuje storilnost. Vse skozi nas opominja, da moramo za kakovost nekaj storiti in da ne pride sama od sebe.

Kljub temu, da lahko v posameznih procesih ugotavljamo zadovoljstvo udeleženi z različnih vidikov, pa se pri analizah postavljajo vprašanja, kaj komu sploh pomeni kakovost, zadovoljstvo. E-Qalin je v ta namen postavil nekaj vprašalnikov (standardiziranih), ki merijo tako zadovoljstvo kot tudi pomembnost posameznih kriterijev. Bistvena razlika je namreč med tem, kaj pričakujemo in s čim smo zadovoljni. Odgovor na to nam podajo različne primerjalne analize.

Uspešnost vpeljanega sistema spremljamo z letnimi anketami zaposlenih, stanovalcev in svojcev.

Dosedanji rezultati kažejo vsakoletni porast zadovoljstva s strani vseh treh skupin, pri katerih želimo kakovost ohranjati in jo povečevati.

II. INDIVIDUALIZIRAN PRISTOP; UGOTAVLJANJE INDIVIDUALNIH POTREB STANOVALCEV IN NORMALIZACIJA POTREB

Kontinuiran individualni pristop se začne ob prvi informaciji izražene potrebe za sprejem v institucionalno varstvo. Posebno pozornost se mora nameniti celotnemu procesu priprave na prehod oziroma sprejem v dom. Sam sprejem in nastanitev, nadalnje bivanje, nudenje pomoči in podpore, še zlasti v tistem delu, kjer posameznik pomoč resnično potrebuje. Uporaba metode individualnega načrtovanja omogoča vpliv posameznika na dogajanje, hkrati pa zagotavlja pomoč v meri kot jo posameznik potrebuje oziroma jo je pripravljen sprejeti. Strokovno delo je usmerjeno vedno na posameznika, njegove potrebe in zastavljene cilje. Usmerjeno je v individualizacijo, prosto izbiro in vplivom na dogajanje. Uporabnika (stanovalca) postavlja v aktivno vlogo izbire, odločanja in, v okviru zmožnosti, tudi prevzema odgovornosti za lastne odločitve. Le s takim pristopom se omogoča ohranitev dostojanstva posameznika, pravice in pravica do drugačnosti, posebnosti. Zagotavlja izhajanje iz realnih potreb stanovalca, stanovalke in omogoča načrtovanje organiziranosti življenja v domu v sobivanju z drugimi – normalizacija..

Odraž individualnega pristopa je tudi normalizacija stanovalčevih potreb, ki bo slehernemu posamezniku nudila možnost in sproščen pristop k zagotavljanju potreb in uresničevanju želja, hkrati pa omogočala odsotnost »vsiljenega« urnika postopkov dela in obravnav. Verjamemo, da bo prijaznejša oblika bivanja in življenja v domu še dodatno okrepila dobro počutje in zadovoljstvo naših stanovalcev.

III. TIMSKO DELO

Naloge timskega dela so osredotočene na delo s stanovalci ter načrtovanje in usklajevanje nalog posameznih služb:

- kratkoročno načrtovanje jasnih ciljev, aktivnosti, kritičnih točk
- usklajeno izvajanje nalog različnih služb v uresničevanju skupnih ciljev
- učinkovito spremljanje uresničevanja zastavljenih ciljev
- prenosu novih spoznanj v neposredno delo
- obravnavi in reševanju problemov, vezanih na delo
- vzpostavljanju profesionalnega odnosa med člani tima, v kulturo dialoga
- izkustvenemu učenju
- razvijanju konstruktivne kritike
- učenju sprejemanja različnih profesionalnih vlog in ravnanj sodelavcev
- zagotavljanju kompetentnosti in avtonomnosti vseh udeležениh
- kolektivna odgovornost za dogajanje
- ustvarjanju organizacijske kulture
- vnašanje sprememb
- evalviranje.

V okviru timskega dela v našem zavodu deluje že veliko timov; krizni tim, multidisciplinarni tim, selitveni tim in mobilni tim, ki v zadnjem času, ko krepimo število bivalnih enot in s tem sledimo procesu deinstitutionalizacije, vedno bolj pridobiva na pomembnosti. Za timsko delo bomo izdelali še jasna navodila in naloge. V stalni skrbi za strokovni in poslovni razvoj zavoda smo že v letu 2012 ustanovili razvojni tim, kateri ima nalogo, da vodstvu hiše predlaga in išče razvojne rešitve za dolgoročni razvoj zavoda.

IV. MULTIDISCIPLINARNOST OBRAVNAV ZAHTEVNEJŠIH STISK IN TEŽAV TER V SMISLU ZAGOTAVLJANJA ZDRAVSTVENIH STORITEV

V zavodu že lep čas poteka multidisciplinarno delo, le tega bi radi še okrepili in sistematično uredili. Zavedamo se, da je pri našem delu nujen timski pristop. Timska obravnava mora temeljiti na točno in jasno opredeljenih ciljih, od česar je odvisna kasneje tudi uspešnost timskega dela. Pri tinskem delu je zelo pomembna struktura njihovih članov, saj mora tim v svojem procesu reševanja posameznega problema vključiti celoten spekter različnih vidikov, ki jih je potrebno v zaključnem mnenju sintetizirati in dati vsakemu primeren pomen. Zaradi tega mora biti zaključno mnenje več kot samo vsota stališč in mnenj, ampak je integracija vseh informacij. Povedano drugače, da daje drugo kvaliteto, ki upošteva vse aspekte problema in jih integracijsko ovrednoti. V timske obravnave je enakovredno vključen stanovallec in njegovi svojci. Krepitev timskega dela in multidisciplinarnega dela bo zato v zavodu vnaprej prioritetni projekt.

Poleg osnovne zdravstvene oskrbe je naše vodilo omogočati stanovalcem čimbolj optimalno zdravstveno stanje, zaradi česar bodo z nami pogodbeno sodelovali tudi vnaprej: splošni zdravnik, psihiater, fiziaterinja in pogodbeni zobozdravnik.

V. SUPERVIZIJA STROKOVNEGA DELA

V Domu Nine Pokorn Grmovje, poleg rednih internih izobraževanj in izobraževanj, ki jih nudijo zunanji izvajalci, zaposlenim od leta 2009 dalje nudimo tudi supervizijska srečanja, ki se odvijajo vsaka dva meseca in jih bomo nudili zaposlenim tudi v prihodnje. Osnovni namen supervizijskih srečanj je razrešitev težavnih poklicnih situacij, osebna karierna rast zaposlenih in razrešitev morebitnih dilem, s katerimi se zaposleni srečujejo v odnosu z uporabniki. Pri tem gre posebno pozornost nameniti tudi ustvarjanju, razvoju in krepitvi ustreznega odnosa zaposlenih do uporabnikov (stanovalcev). V prihodnjih letih je naš cilj vključiti v supervizijska srečanja, ne le vodje služb, temveč čim večje število zaposlenih in različnih poklicnih profilov.

VI. OPOLNOMOČENJE IN USPOSABLJANJE ZA ČIM BOLJ NEODVISNE OBLIKE ŽIVLJENJA

V zavodu bo še večji poudarek, da v okviru vsakodnevnih obravnav stanovalce pripravljamo na to, da se sami odločajo o nekaterih stvareh in da poskušajo sodelovati pri posameznih odločitvah, kar pomeni, da jih postavlja v aktivno vlogo pri sprejemanju odločitev. Že zdaj se v zavodu upoštevajo želje naših stanovalcev, če so le v harmoniji z njihovim psihofizičnim počutjem. Od vseh zaposlenih v DNPG se pričakuje, da poznajo in razumejo, kaj pomeni opolnomočenje stanovalca in da pri svojem delu upoštevajo to načelo, kot enega izmed ključnih načel. Opolnomočenje se bo konkretiziralo v različnih oblikah;

- Sodelovanje pri pripravi individualnega načrta,
- Domska skupnost stanovalcev (vzpodbujanje in vodenje s strani zaposlenih, da izrazijo svoje želje, interese, predloge)
- Stanovanjska skupnost oz. bivalna enota (aktivna udeležba stanovalcev pri organizaciji življenja in dela v bivalni enoti)

Vsekakor pa naši stanovalci aktivno sodelujejo in se prostovoljno odločajo o preselitvi oz. premestitvi v kakšno bolj samostojno obliko življenja.

VII. VZPOSTAVLJANJE METODE PODPORE NAMESTO NUDENJA POMOČI, ZAGOVORNIŠTVO

Strokovne službe se že zdaj prizadevajo, da so zaposleni strokovni delavci in sodelavci na oddelkih le podpora in usmerjevalci aktivnosti. Na slehernem strokovnem srečanju se opaža pri zaposlenih, da je način razmišljanja in praksa, *da je za stanovalce potrebno vse narediti in storiti namesto njih*, spremenjen. Pri izdelavi individualnih načrtov je upoštevanje načela podpore, enakosti in enakovrednosti, ključno.

Stanovalci so že vrsto let prostovoljno vključeni v skupine za samozagovornišvo, kar bo naše vodilo tudi v prihodnje, saj se samodejno urijo v izražanju mnenj, stališč, krepitevi asertivnosti in spoštovanju vrednot do sebe in drugih sstanovalcev.

V ta namen v našem zavodu že več let deluje organ svet stanovalcev, pod mentorstvom socialne delavke, ki se sestaja najmanj dvakrat letno.

VIII. USMERJENOST V PRIJAZNEJŠE OBLIKE BIVANJA – DEINSTITUCIONALIZACIJA

Čeprav je pojem deinstitutionalizacija mnogo dimenzionalen, vedno pomeni dvig kakovosti življenja oseb s posebnimi potrebami ob hkratnem spreminjanju vrednot, principov, načinov dela, sistema in celotnega okolja, v katerem se pojavljajo osebe s posebnimi potrebami. Je osrednjega pomena glede na vrednote socialnega dela, saj so v njegovem jedru vrednote spoštovanja ljudi, samoodločanja, protizatiralskega in antistigmatizacijskega pristopa k »invalidom«, kakor tudi podpora njihovih pravic do enakih možnosti. Deinstitutionalizacija problematizira samoumevno pojmovanje, da je vloga socialnega delavca najprej varovati ljudi in se izogibati vsakemu tveganju. Narobe, tveganju je naklonjena. Življenje v skupnosti je veliko bolj tvegano kakor življenje v instituciji, ker sooča osebo s svetom tistih, ki se nimajo za »invalide«, temveč jih še naprej stigmatizirajo, kakor tudi z nepopravljivo izgubo, ki je posledica institucionalizacije. Ujeti pravo mero med tveganjem kot edinim izhodom iz institucionalnega kalupa in izogibanjem tveganju je zahtevna naloga. Ocenjevanje ljudi, ki so vse življenje preživeli v instituciji, za življenje v skupnosti, je že samo zase umetnost, prav tako presoja, kje bi bilo najbolje, da živijo, katere aktivnosti jim predlagamo, kako jih spodbujamo, da razvijejo intimne odnose in spolno življenje. Tvegamo tudi, ko jih učimo zanesti se na svojo sodbo in sprejemamo njihovo pravico, da se zmotijo. Tudi to je dilema za strokovnega delavca.

Proces deinstitutionalizacije, je poleg ostalih nalog, ki si jih nalagamo za prihodnje razvojno obdobje na strokovnem področju, naša prioriteta vse dotlej in z namenom uresničiti približek 40% stanovalcem (upoštevaje bivanje stanovalcev v dveh objektih neposredno v bližini glavne stavbe, ta % že dosegamo) omogočiti integracijo v običajno družinsko življenje izven institucionalnih oblik ter z namenom izboljšati bivanjske pogoje življenja. Doslej imamo odprtih 6 bivalnih enot, si pa v prihodnje zastavljamo odpiranje novih bivalnih enot in – po možnosti - odkup obstoječih.

IX. MEHANIZMI ZA SPROTNO UGOTAVLJANJE KAKOVOSTI OPRAVLJENEGA DELA IN EVALVACIJO UČINKOV

Delo, ki ga opravljamo moramo evalvirati na različnih nivojih. V posameznih projektih, ki jih izvajamo ali pristopamo k izvajanju, opredelimo način evalvacije. Najobsežnejša evalvacija našega dela je vsekakor ob

zaključku koledarskega leta, ko podajamo celovito poročilo o opravljenem delu posameznih strokovnih služb in poslovanju zavoda.

Vsakoletno bomo tudi v prihodnje ločeno izvajali anketiranje stanovalcev in njihovih svojcev, ki nam daje vpogled v zadovoljstvo naših uporabnikov z izvajanjem socialnovarstvenih storitev.

Eden kvalitetnejših mehanizmov ugotavljanja kakovosti opravljanja storitev je tudi model kakovosti E-Qalin, ki je v principu zasnovan na samoocenjevanju; ocenjujejo se različni delovni procesi v zavodu z vidika stanovalcev, zaposlenih, vodstva, okolja in učeče se organizacije. Trenutno se z imenovanim modelom kakovosti v zavodu ukvarjamo drugo triletnje – v obdobju treh let zavod po poslovniku obdeli, za potrebe procesa certificiranja, 66 procesov in struktur.

X. USPOSABLJANJE ZA NOVE PRISTOPE DELA

Pomemben dejavnik za opravljanje dejavnosti je nenehno usposabljanje in izobraževanje vseh zaposlenih in razvijanje oblik prenašanja znanja na sodelavce ter v prakso. Načrtno razvijanje novih socialno varstvenih programov in odzivanje na potrebe ljudi, uvajanje novih metod dela in skrbi za razvoj stroke mora biti stalnica doma. V letu 2014 smo tako pristopili k novemu modelu oskrbe naših stanovalcev. Kongruentna odnosna nega ali kultura usklajenih odnosov je v letu 2018 v polnosti postala naš nov koncept dela, ki temelji na zagotavljanju pristnega in iskrenega odnosa med zaposlenim in stanovalcem. Pričakujemo večje zadovoljstvo zaposlenih, stanovalcev, svojcev. Izhajamo iz temeljnega načela, da dober odnos resnično zdravi, utrjuje vezi in krepi človekovo dostojanstvo.

XI. MOBILNA SLUŽBA

Mobilna služba je oblika strokovne pomoči na domu oziroma v skupnostnih oblikah bivanja, s katero se osebam s posebnimi potrebami zagotavlja strokovna obravnava v skupnostnih oblikah življenja. Odvisna je od potreb obravnavanih oseb, usmerjena pa je tudi na njihove svojce. Upravičenci do mobilne oziroma storitev službe za odrasle osebe s posebnimi potrebami, ki so vključene v skupnostne oblike življenja in tiste, ki živijo v instituciji in jim ta oblika storitve nadomešča vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji in pri katerih je s to pomočjo možno pričakovati ublažitev stanja oziroma ohranitev pridobljenih znanj in sposobnosti.

V mobilni službi, ki je ob krepitvi deinstitucionalizacije v zadnjih letih znatno pridobila na pomenu, so vključeni različni profili strokovnih delavcev in sodelavcev z namenom zagotoviti čim bolj multiprofesionalno strokovno obravnavo stanovalcev.

XII. OSTALE AKTIVNOSTI

Pomembni so programi, ki ohranjajo oziroma razvijajo socialno vključenost, reintegracijo. Usmerjeni so v učenje različnih socialnih veščin, ki omogočajo posamezniku kvalitetnejše življenje.

Za doseganje zastavljenih ciljev je pomembna pluralnost, razvijanje mreže različnih izvajalcev predvsem na nivoju lokalne skupnosti.

Razvijanje prostovoljnega dela, medgeneracijskega druženja, povezovanje različnih subjektov večja prepoznavnost doma in zmanjšuje stigmatizacijo.

Dvig kakovosti življenja stanovalcev zagotavljajo tudi možnosti za vključevanje v zaposlitvene aktivnosti (industrijske delavnice) in delo izven zavoda, razvijanju interesnih področij, konjičkov. Prav tako skrb za razvedrilne in sprostitvene dejavnosti, širitev aktivnosti v ožjo in širšo okolico, pohodništvo, taborjenje, aktivne počitnice, udejstvovanje na športnih, kulturnih in zabavnih prireditvah.

Ena od prioritet našega dela te »odpiranja navzven« je tudi razvoj in ohranitev socialne mreže stanovalcev skozi srečanja ob praznovanju rojstnih dni in srečanja svojcev, ki jih bomo številčno okrepili na najmanj 3 – 4x letno.

Povezovanje s svojci, prijatelji, drugimi institucijami, predstavniki lokalne skupnosti se uresničujejo vsakodnevno v organiziranih in naključnih skupinah.

Razvoj učne baze za generacije, ki se pripravljajo na opravljanje poklice (možnost opravljanje prakse, tako za študente socialnega dela, kot za dijake in študente zdravstvene stroke, ter drugih).

F. PROGRAM IZBOLJŠANJA BIVALNEGA STANDARDA IN DELOVNEGA STANDARDA V DOMU

V domu Nine Pokorn Grmovje je bila zadnja leta velika skrb vodstva po takšnih bivalnih standardih, ki zagotavljajo človeka vredno življenje. Naš dom v celoti že dosega standarde, ki so bili leta 2006 sprejeti na nacionalni ravni. V smeri izboljšanja bivalnih pogojev so se prenavljali tudi oddelki, ki so zagotavljali več enoposteljnih in dvoposteljnih sob, odpirale so se bivalne enote. Stanovalci so nad bivalnim standardom izredno zadovoljni, kar kažejo opravljene ankete.

I. POSODOBITEV STANOVANJSKIH RAZMER

V naslednjih točkah so konkretni projektni, ki pomenijo izboljšanje bivalnih pogojev za naše stanovalce. Zavod je v letu 2006 odprl prvo bivalno enoto, v letu 2007 dve v letu 2010, v letu 2013 eno ter v letu 2016 eno. Tako v petih bivalnih enotah biva 57 uporabnikov. Potrebno pa je poudariti, da Dom razpolaga tudi z dvema kapacitetama, kjer stanovalci prav tako živijo v stanovanjskih skupnostih in imajo svoj način življenja, to sta prenovljeni sušilnica in graščina. Tako skupaj že skoraj 40 % vseh naših stanovalcev biva v stanovanjskih skupnostih, katere predvideva tudi nacionalni program socialnega varstva. S tem zavod sledi strokovnemu pristopu za uporabnike s posebnimi potrebami, hkrati pa izboljšujemo tudi bivalne pogoje v matični stavbi, saj prazne postelje, ki nastanejo ob preselitve redko zasedemo z novimi uporabniki. Z večanjem števila eno in dvoposteljnih sob se krepi tudi dostojanstvo vsakega posameznika.

a) POSODOBITEV PRVEGA ŽENSKEGA ODDELKA, DRUGEGA MOŠKEGA ODDELKA

Zaradi še vedno tri posteljnih sob bomo v prihodnjih treh letih oddelek preuredili na način, da bodo ostale dvoposteljne sobe. To bomo dosegli na način, da bomo s preselitvijo stanovalk v stanovanjske skupine zmanjšali večposteljne sobe, hkrati pa bodo sobe dobile tudi lastne sanitarije s kopalnico.

b) REORGANIZACIJA VSEBINE DELA IN POSODOBITEV ODDELKA PRITLIČJE ŽENSKO

Na tem oddelku se soočamo s situacijo, kjer vidimo, da je vse več obnemoglih stanovalk. Oddelek je že skoraj v celoti nepomičen ali delno pomičen. Nekaj več posteljnih sob bomo v letu 2018 spremenili v dvoposteljne sobe, skupne tuše bomo spremenili v enoposteljno sobo.

c) IZGRADNJA PRIZIDKA ZA OSEBE Z DEMENCO

Zadnjih nekaj let doživljamo enormne pritiske s strani sodišč po nameščanju oseb s sklepom sodišča. Tako nam obstoječa varovana enota poka po šivih. Želja je, da izgradimo nov prizidek, ki bi bil izključno namenjen osebam z kognitivnim upadom (demenca in sorodna stanja) in bi na ta način lahko razbremenili varovano enoto, kjer te osebe bivajo zdaj.

d) IZGRADNJA DEMENTNEGA PARKA

Z izgradnjo parka želimo zaključit projekt obnove okolice, ki smo se ga lotili v zadnjih letih. Hkrati bi stanovalci varovane enote in demence pridobili več prostora za gibanje v naravi.

e) ODKUP OBSTOJEČIH BIVALNIH ENOT

Ker nam vse večje breme predstavljajo najemnine bivalnih enot, bi želeli v prihodnjih letih kakšno izmed teh enot odkupiti, seveda, če bo s strani najemodajalcev izkazan interes.

II. IZBOLJŠANJE DELOVNEGA STANDARDA

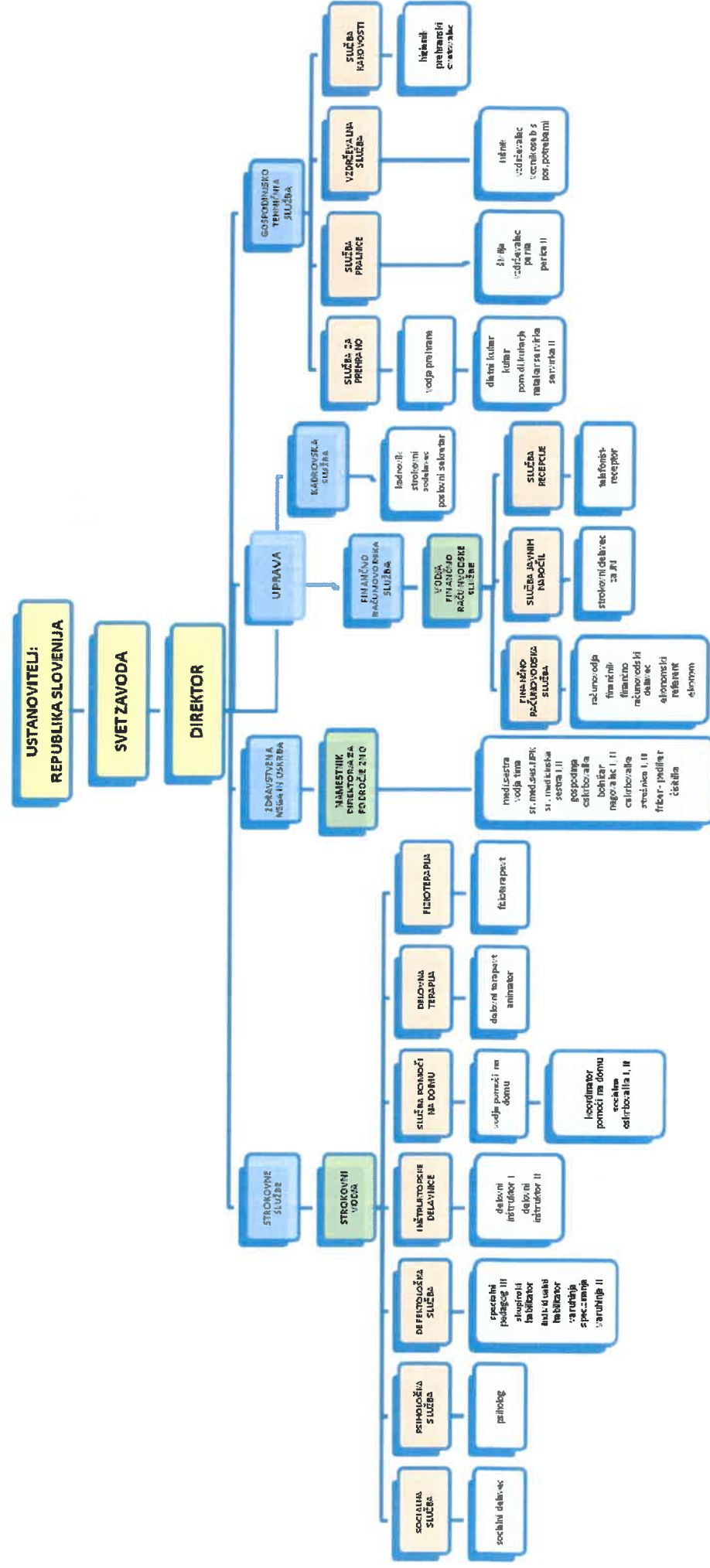
S prenovo oddelkov se izboljšuje tudi delovni standard zaposlenih. Predvsem pa želimo z nenehnim izboljševanjem in prilagajanjem organizacijske strukture omogočati takšne delovne standarde, ki bodo zaposlene motivirale in jim dajale občutek lastne vrednosti.

Zato se predvideva sprememba organizacijske strukture, organigrama ter sistematizacije delovnih mest. Omenjene spremembe bodo nujne glede na razvojne poudarke nacionalnega programa socialnega varstva, razvojnega programa doma ter drugih zakonskih določil, ki nas bodo v prihodnje doletela, tukaj mislim predvsem na spremenjene kadrovske normative. Potrebno pa je upoštevati tudi redna priporočila notranje revizije.

Naj povzamemo. Vse aktivnosti, ki smo se jih zastavili bodo seveda v veliki meri odvisna od trenutnega poslovanja zavoda in razpoložljivosti finančnih virov. Za uspeh si bomo lahko šteli, če bomo od zastavljenih ciljev uresničili več kot 50% zastavljenega.

G. SPLOŠNA ORGANIZACIJSKA STRUKTURA VODENJA

a) Organigram



b) Kadrovska struktura

Zap.št.	DELOVNO MESTO	DEJANSKO ZAPOSLENI 31. 12. 2017
O s k r b a		
IV.	telefonist - receptor	2
II.	strežnica II (II) - čistilka	5
II.	strežnica II(I)	5
V.	varuhinja –spec.znanja	20
IV.	frizer	2
III.	pomočnik diet.kuharja	6
II.	servirka	0
III.	vzdrževalec perila	3
IV.	šivilja	2
V.	hišnik	1
	kurjač	0
IV.	vzdrževalec	1
IV.	voznik	0
IV + V	kuhar + vodja prehrane	6
V	ekonom	1
V+VII	računovodski + admin. delavci	5
IV + V	delovni inštruktor + animator	5
VII	specialni pedagog	0
VII	habilitator skupinski, individualni	0,3
VII	socialni delavec	3
VII	psiholog	0
VII	strokovni vodja	1
VII	direktor	1
SKUPAJ		69,3
Z d r a v s t v o		
II	strežnica	0
IV.	bolničar-negovalec I.	29
V	sr.medicinska sestra	24
VII	fizioterapevt	2
VII	delovni terapevt	2
VII	med.sestra vodja tima	5
VI, VII	namestnik dir.za podr. nege in oskrbe	1
	specialist	0
SKUPAJ		63
P o m o č n a d o m u		
IV + V	socialna oskrbovalka	19
VII	koordinator pomoči na domu	0
VII	vodja pomoči na domu	1
SKUPAJ		20
J a v n a d e l a		
1.	Javna dela	3
SKUPAJ		6
Skupaj zaposleni		156

H. ZAKLJUČEK

Razvojni program želi odgovoriti na trenutne potrebe zavoda glede izboljšanja strokovnega dela zavoda, izboljšanju bivalnih pogojev in večanju zadovoljstva stanovalcev in zaposlenih. Pri izboljšanju bivalnih pogojev bo potrebno skrbno gospodarjenje s sredstvi. Kvalitetna izvedba ciljev in programov zahteva tudi kadrovske podprte službe, zato pričakujemo, da bo država snovala nove standarde in normative, da bo opredelila nabor novih profilov v socialno-varstvenih zavodov, ki bo omogočal še kvalitetnejšo nudenje storitev. Vsekakor pa ostaja naše vodilo, da ob obstoječih bivalnih pogojih, standardih in normativih poskušamo stanovalcem nuditi čim več, predvsem pa jim želimo krepiti njihovo človeško dostojanstvo.

Tomaž Lenart, mag.zdr.-soc.manag.

