

## Pilotno okolje Dolgotrajna oskrba Celje

### STATISTIKA IZVEDENIH SOCIALNIH STIKOV

V ČASU OD 23.03.2020 – 08.05.2020

**Zadeva:** Izvajanje storitev Dolgotrajne oskrbe v času izrednih razmer COVID 19

Pred nami so bili težki časi, katerih si nismo želeli in tudi jih nismo pričakovali. V času, ko se je le-to dogajalo v kitajskem Vuhanu, nas je večina mislila; »Saj je to nekje daleč, tako ali tako ne bo prišlo do nas«. A kaj kmalu, smo ga imeli tudi mi, v naši državi..... virus SARS CoV-2, imenovan COVID 19. »Kaj pa sedaj? Kako dalje? Kako nuditi pomoč in hkrati zaščititi, tako naše uporabnike storitev dolgotrajne oskrbe, kot tudi zaposlene?«, to so bila začetna vprašanja, ki so se porajala. Seveda so jim kasneje sledila tudi druga: »Kje dobiti oz. nabaviti dovolj zaščitne opreme? Kako upravičence storitev dolgotrajne oskrbe, v teh časih, ne pustiti prepuščene samim sebi? Kako jim čim bolj pomagati in jih hkrati ne izpostavljati tveganju možnosti okužbe?« Vsi skupaj smo se in se še moramo boriti proti širjenju bolezni SARS CoV-2 (COVID 19) s tem, da upoštevamo predlagane ukrepe. To je največ kar lahko stori vsak posameznik za preprečitev in obvladovanje prenosa Korona virusa (SARS-CoV-2).

V ta namen, smo v pilotnem okolju dolgotrajne oskrbe v Celju, vsakemu posamezniku, ki je aktivni uporabnik izvajanja storitev dolgotrajne oskrbe, poslali dopis in/ali jih je poklicala koordinatorica dolgotrajne oskrbe (DO) ali sama izvajalka storitev dolgotrajne oskrbe na domu ter jih seznani, da bomo do nadaljnjega izvajali storitve dolgotrajne oskrbe, na domu, le ob zelo nujnih primerih (npr. da uporabnik živi sam in nima bližnjih, ki bi mu lahko nudili neformalno obliko pomoči). Prav tako smo jih seznani s tem, da se moramo zavedati, da so zdravstveni delavci nenehno v stiku s potencialno možnimi okuženimi posamezniki, kateri lahko kažejo znake obolevnosti, ni pa nujno. Tako je nehote lahko vsak formalni izvajalec storitev dolgotrajne oskrbe potencialni prenašalec bolezni. V ta namen smo z uporabniki DO dogovorili ali:

- zmanjšamo količino obiskov (s tem zmanjšamo možnost prenosa ali vnosa okužbe v njihovo domače okolje)
- ali prekinemo izvajanje storitev dolgotrajne oskrbe za določen čas (čas trajanja epidemije).

Ponovno so se pričela porajati vprašanja: »Kaj pa sedaj? Kako bi lahko upravičencem dolgotrajne oskrbe pomagali in jih ne, oz. čim manj ogrožali?«

Z zaposlenimi smo se dogovorili, da z vsemi upravičenci do storitev dolgotrajne oskrbe (tako tistimi, ki jim že pomagamo, kot tudi tistimi, ki so zaradi velikih potreb v lokalnem prostoru trenutno v »čakalni vrsti«), navežemo tako imenovani Socialni stik.

S 23.3.2020 smo tako pričeli z izvajanjem Socialnih stikov. Zaposleni so prejeli seznam upravičencev do storitev DO, s katerimi so poskušali navezati socialni stik tako, da so jih poklicali po telefonu. Namen samega Socialnega stika je bil: zmanjšanje strahu oz. napetosti pri upravičencu storitev DO ob vsakodnevnih novicah, ki so jih zasledili v medijih, povpraševanje po počutju, po zagotavljanju pomoči kot je npr. nabava v trgovini, dvig zdravil ali medicinsko tehničnih pripomočkov v lekarni, plačevanje položnic....ipd. Socialni stik so

lahko zaposleni po potrebi posameznega upravičenca do storitev DO opravili tudi večkrat na teden oz. tudi na dan, če se je za to pokazala potreba.

Tako smo v dnevih od 23.3. 2020 do 08.05.2020 upravičencev do storitev DO poklicali 1862-krat. Od tega smo bili 1661-krat uspešni, 201-krat se na klic izvajalca/ke DO niso odzvali.

V mestni občini Celje smo skupaj upravičence do storitev DO poklicali 1593- krat od tega smo bili 1423-krat uspešni, 170-krat se na klic niso odzvali. V občini Vojnik smo upravičence do storitev DO poklicali 99-krat; 88-krat smo bili uspešni, 11-krat neuspešni, v občini Štore 154-krat, od tega smo bili uspešni 136-krat, 18-krat ne in v občini Dobrna smo socialni stik poskušali izvesti 16-krat, od tega smo bili uspešni 14-krat in 2-krat žal ne.

V lekarno smo za potrebe upravičencev do storitev DO odšli 34-krat , po baterijo za slušni aparat 1x , položnice smo v imenu upravičencev do DO plačali v 4 primerih, prav tako smo v treh primerih odšli na pošto in enkrat na bankomat, v trgovino po nabavo so izvajalci storitev DO odšli 46-krat, v vseh ostalih socialnih stikih so potekali pogovori s samim upravičencem do izvajanja storitev DO ali z njegovo hčerko, s sinom, z ženo, s snaho ipd., le-teh je bilo 1565.

Za vse opravljene pogovore (socialne stike, odhod v trgovino, lekarno....ipd.) smo v pilotnem okolju Dolgotrajne oskrbe od 23.3. do 08.05.2020, tako namenili 38979 min., kar pomeni 649 ur in 39 minut.

Upravičenci do storitev dolgotrajne oskrbe v Celju, Štore, Vojniku in Dobrni so bili sprva nad izvajanjem Socialnih stikov presenečeni, nato navdušeni in nenazadnje neizmerno hvaležni. Velikokrat so našim izvajalkam izrazili željo po ponovnem stiku – klicu. Pri uporabnikih storitve dolgotrajne oskrbe, pa se je ob tem pojavila še ena skrb oziroma želja, da se po zaključku ukrepov za preprečitev in obvladovanje prenosa Korona virusa (SARS-CoV-2) ponovno vrnemo v njihovo domače okolje.

Vsi izvajalci storitev dolgotrajne oskrbe so veseli, da so se lahko z 11.05.2020 ponovno pričeli izvajati storitve dolgotrajne oskrbe na terenu.

#### 1. Skupno število kontaktov

| Oznake vrstic       | Štetje od Odziv DA/NE |
|---------------------|-----------------------|
| DA                  | 1661                  |
| NE                  | 201                   |
| <b>Skupna vsota</b> | <b>1862</b>           |

## 2. Nudena pomoč »Socialnega stika«

| Oznake vrstic                   | Štetje od Načina nudenja pomoči |
|---------------------------------|---------------------------------|
| /                               | 206                             |
| BANKOMAT                        | 1                               |
| DOSTAVA IZVIDOV K OIZ           | 1                               |
| DVIG OČAL                       | 1                               |
| LEKARNA                         | 34                              |
| NABAVA BATERIJ ZA SLUŠNI APARAT | 1                               |
| POGOVOR                         | 1043                            |
| POGOVOR S HČERO                 | 206                             |
| POGOVOR S SESTRO                | 4                               |
| POGOVOR S SINOM                 | 80                              |
| POGOVOR S SNAHO                 | 32                              |
| POGOVOR S SOSEDO                | 1                               |
| POGOVOR S SVAKINJO              | 3                               |
| POGOVOR Z BRATOM                | 1                               |
| POGOVOR Z GINEKOLOGINJO         | 1                               |
| POGOVOR Z MAMO                  | 9                               |
| POGOVOR Z MOŽEM                 | 33                              |
| POGOVOR Z NEČAKINJO             | 2                               |
| POGOVOR Z NEČAKOM               | 2                               |
| POGOVOR Z VNUKINJO              | 8                               |
| POGOVOR Z ŽENO                  | 140                             |
| POLOŽNICE                       | 4                               |
| POŠTA                           | 3                               |
| TRGOVINA                        | 46                              |
| <b>Skupna vsota</b>             | <b>1862</b>                     |

Skupno število izvedene pomoči je višja, ker smo pri nekaterih posameznih upravičencih do storitev dolgotrajne oskrbe izvedli več storitev (npr. so izvajalci odšli v trgovina in tudi na pošto ipd.)

## 3. Število vseh kontaktov po občinah

| Oznake vrstic       | Štetje od Občina |
|---------------------|------------------|
| Celje               | 1593             |
| Dobrna              | 16               |
| Štore               | 154              |
| Vojnik              | 99               |
| <b>Skupna vsota</b> | <b>1862</b>      |

#### 4. Število odzivov na tel. klic po občinah

| Oznake vrstic       | Štetje od Občina |
|---------------------|------------------|
| <b>Celje</b>        | <b>1593</b>      |
| DA                  | 1423             |
| NE                  | 170              |
| <b>Dobrna</b>       | <b>16</b>        |
| DA                  | 14               |
| NE                  | 2                |
| <b>Štore</b>        | <b>154</b>       |
| DA                  | 136              |
| NE                  | 18               |
| <b>Vojnik</b>       | <b>99</b>        |
| DA                  | 88               |
| NE                  | 11               |
| <b>Skupna vsota</b> | <b>1862</b>      |

#### 5. Čas porabljen za »socialni stik« po občinah in število upravičencev do storitev DO, ki smo jih kontaktirali

| Oznake vrstic       | Vsota od Čas kontakta / min | Štetje od Občina |
|---------------------|-----------------------------|------------------|
| Celje               | 34270                       | 1593             |
| Dobrna              | 480                         | 16               |
| Štore               | 2562                        | 154              |
| Vojnik              | 1667                        | 99               |
| <b>Skupna vsota</b> | <b>38979</b>                | <b>1862</b>      |

Poraba časa za samo izvedbo socialnega stika in nudenje pomoči (trgovina, pošta, plačilo položnic ipd.) od 23.3.2020 do 08.05.2020 je 38979minut, kar pomeni 649 ur in 39 min.

Statistične podatke pripravila:

Vladka Vovk, mag. ZN

Projektna koordinatorica DO v Celju

