

Statutární město Ostrava
Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz
úřad městského obvodu

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2015



Vypracoval: Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí oddělení sociálních služeb
Datum: 13. dubna 2016

OSTRAVA!!!
MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ

Obsah:	str.
Článek 1 Základní údaje_____	3
Článek 2 Organizační struktura_____	3
Článek 3 Poslání_____	4
Článek 4 Cíl_____	4
Článek 5 Cílová skupina_____	4
Článek 6 Principy_____	4
Článek 7 Poskytování odlehčovací služby_____	5
Článek 8 Rozpočet odlehčovací služby_____	7
Článek 9 Nejčastěji poskytované úkony_____	9
Článek 10 Stížnosti a podněty_____	10
Článek 11 Kontrolní a metodická činnost_____	10
Článek 12 Cíle odlehčovací služby pro rok 2016_____	16
Článek 13 Závěr_____	16

1. Základní údaje

Na základě žádosti statutárního města Ostrava, městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz byla rozhodnutím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje dne 2. 10. 2007 zaregistrována odlehčovací služba v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Název: Odlehčovací služba

Adresa: náměstí Dr. E. Beneše 555/6, 729 29 Ostrava

Sídlo OS: Gajdošova 39 b, 702 00 Ostrava

Telefon: 599 442 645, 599 442 919

Webové stránky: www.moap.cz

IČO: 00845451

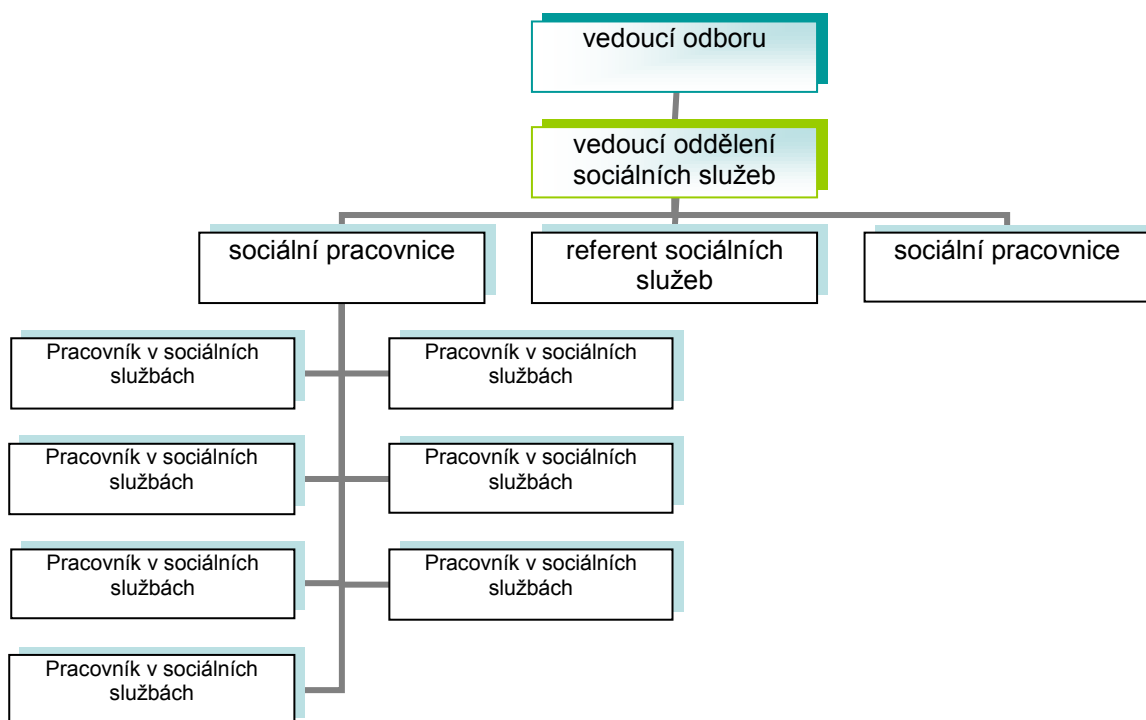
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Bc. Dagmar Bradová

Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Alena Antoszyková

Sociální pracovníci: Mgr. Renáta Kunzová, Bc. Jana Kielarová

2. Organizační struktura



Odlehčovací služba má 7 pracovníků v sociálních službách, 2 sociální pracovníce a 1 referenta sociálních služeb. Pracovníci v sociálních službách jsou zaměstnáni na plný úvazek, 2 sociální pracovníce mají úvazek 0,4 a 0,2 a referent sociálních služeb 0,3 úvazku. Všichni zaměstnanci průběžně prohlubují svou kvalifikaci účastí na školeních organizovaných v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a plány vzdělávání, resp. plány osobních profesních cílů. Na konci roku byla provedena kontrola plnění plánů osobních profesních cílů, kdy všichni pracovníci v sociálních službách stanovený počet 24 hodin v roce splnili. Kontrola plánů vzdělávání probíhá dle zákona o úřednících 1x za tři roky. V roce 2015 se pro pracovníky

v sociálních službách uskutečnila 2x supervize, která představuje důležitou oblast profesního růstu. Cílem supervize je pomáhat jedinci, týmu, skupině nebo organizaci vnímat vlastní práci a vztahy, nalézat nová řešení problematických situací a v neposlední řadě také rozebrat své osobní pracovní úspěchy či neúspěchy, ať už jako jednotlivec nebo v rámci celého týmu. V roce 2015 žádný ze zaměstnanců pracovní poměr nerozvázal a žádný zaměstnanec nebyl přijat do pracovního poměru. V roce 2013 jsme se přihlásili do projektu „Další vzdělávání pracovníků v sociální práci“, který řeší problematiku rozvoje lidských zdrojů a spadá do oblasti profesního vzdělávání pracovníků působících v sociálních službách. Zdrojem financování je OP LZZ, výzva A7. Projekt byl realizován v roce 2014 a dokončen v roce 2015 Centrem sociálních služeb Ostrava, o. p. s., Jahnova 867, Ostrava. V rámci tohoto projektu byli pracovníci v sociálních službách proškoleni v rozsahu 24 hodin ročně zcela zdarma a prostředky určené na vzdělávání pracovníků tak mohl úřad investovat do jiných potřebných aktivit.

3. Poslání

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou pobytové odlehčovací služby poskytnout potřebnou pomoc osobám, jejichž péči po přechodnou dobu nemohou zabezpečit členové rodiny nebo jiné fyzické osoby. Městský obvod poskytuje odlehčovací službu v rozsahu svých možností definovaných v „Nabídce poskytovaných úkonů odlehčovací služby“ tak, aby služba byla poskytována dle individuálních potřeb osob, v jejich zájmu a v náležitě kvalitě a aby rozvíjením samostatnosti osob posilovala jejich sociální začleňování.

4. Cíl

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při poskytování odlehčovací služby je prostřednictvím odborně a kvalitně poskytované odlehčovací služby s fungujícím systémem individuálního plánování poskytnout osobám, které pečují o seniory nebo zdravotně postižené rodinné příslušníky či známé, nezbytný odpočinek nebo čas k řešení osobních záležitostí (dovolená, lázeňský pobyt, hospitalizace v nemocnici atd.).

5. Cílová skupina

Odlehčovací služba je určena osobám, které

- mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí a
- spadají do věkové struktury:
 - dospělí od 27 do 64 let
 - mladší senioři od 65 do 80 let
 - starší senioři nad 80 let

6. Principy

- Rovný přístup ke klientům
- Důraz na svobodu volby klienta
- Ochrana práv a osobních svobod klientů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb klientů
- Flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit

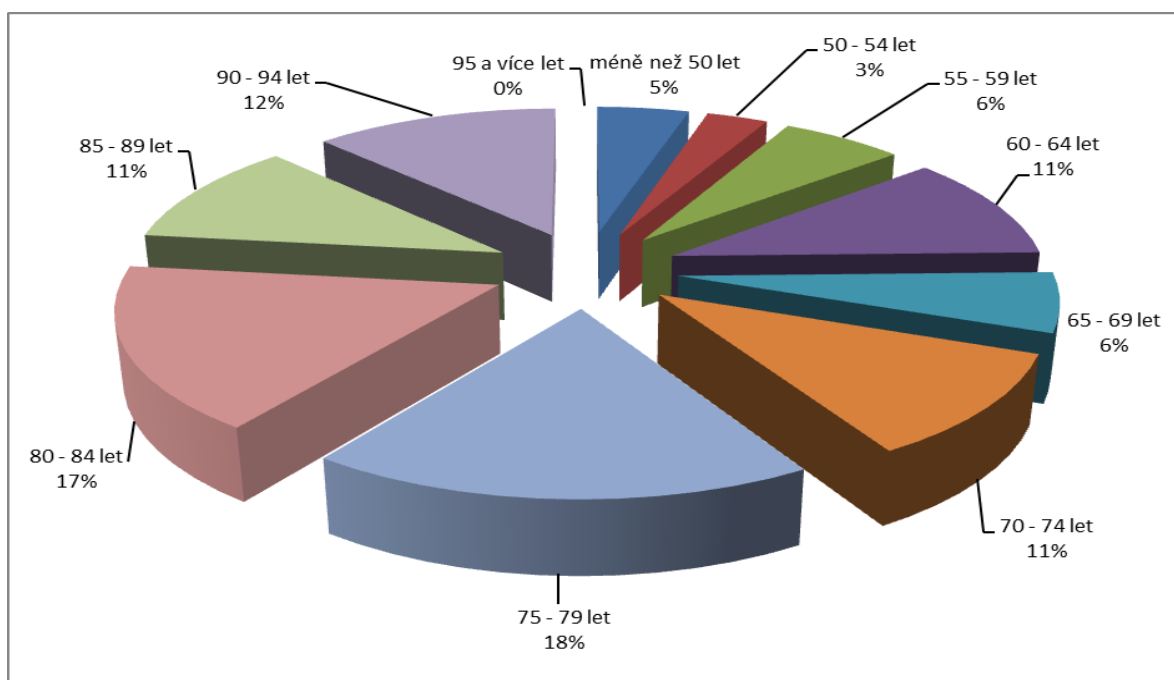
- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- Posilování sociálního začleňování
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné vzdělávání a supervize pracovního týmu

7. Poskytování odlehčovací služby

Vedení odlehčovací služby má své sídlo od října 2013 na ul. Nádražní 110/970, Ostrava, kam se přestěhovala z ul. Ostrčilova, vlastní výkon služby pak probíhá v domě zvláštního určení na ulici Gajdošova. Tato služba je poskytována na základě písemné smlouvy a podle předem dojednaného individuálního plánu. V roce 2015 bylo uzavřeno 65 nových smluv o poskytování odlehčovací služby.

Klienti s platnou smlouvou podle věku

Věk	Počet klientů
méně než 50 let	3
50 - 54 let	2
55 - 59 let	4
60 - 64 let	7
65 - 69 let	4
70 - 74 let	7
75 - 79 let	12
80 - 84 let	11
85 - 89 let	7
90 - 94 let	8
95 a více let	0



Z tohoto počtu bylo 5 klientů mimostravských, 26 klientů z jiného městského obvodu a 34 klientů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk klientů činil 78 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 19 dnů. Nejkratší pobyt trval 2 dny, nejdelší 180 dnů. Z celkového počtu 65 klientů se jich 57 vrátilo domů, 6 klientů bylo přijato do domova pro seniory, 2 klienti zemřeli (z důvodu zhoršení zdravotního stavu byli převezeni do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupili.) Kapacita odlehčovací služby činí 10 lůžek. V roce 2015 činila obloženost lůžek 8, stejně jako v roce 2014. Celkově jsme nezaznamenali vyšší nárůst žádostí o odlehčovací službu oproti roku 2014, nicméně stoupl příjem prostředků za poskytování úkonů od klientů z důvodu větší míry podpory. V případě potřeby také pracovníci v sociálních službách vypomáhali pečovatelské službě v domě zvláštního určení na ulici Gajdošova. Jednalo se zejména o výpomoc v době čerpání dovolených nebo dlouhodobých nemocí. Odlehčovací služba je poskytována v souladu se standardy kvality tak, jak ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. Prováděcí dokumenty standardů kvality jsou a i nadále budou průběžně aktualizovány dle poznatků z praxe a také na základě novelizovaných právních předpisů pro sociální oblast.

Odlehčovací služba má k dispozici 4 pokoje s celkem 10 lůžky. Každý pokoj má kuchyňský kout, kde je možno si připravit drobné občerstvení nebo uvařit kávu či čaj, disponuje lednicí, varnou konvicí a mikrovlnnou troubou. V pokoji jsou zdravotní polohovací lůžka se zvedací hrazdou, skříňě na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. K zachování intimity slouží polohovací zástěny. V roce 2015 byly zakoupeny dvě nové televize do pokojů klientů, dále pak proběhla obnova antidekubitních matrací a ochranných matrací v polohovacích lůžkách a křeslo, nakoupili se nové lampičky do pokojů klientů, ponorný mixér na úpravu stravy, probíhala běžná údržba lůžek, výměna zářivek, elektro revize apod.

Se způsobem poskytování odlehčovací služby a s možnostmi, které městský obvod nabízí v této oblasti pro cílovou skupinu osob, průběžně seznamujeme veřejnost při každodenním styku s občany, v měsíčníku Centrum, na webových stránkách městského obvodu, formou letáček i osobní účastí na akcích. V roce 2015 to byla akce „Lidé lidem“ pořádaná statutárním městem Ostrava, „Den seniorů“ pořádaný naším městským obvodem a „Gerontologické dny“ podporované statutárním městem Ostrava a pod záštitou primátora Ostravy.

V souladu s posláním městského obvodu při poskytování odlehčovací služby se nám mj. daří aktivizovat klienty k účasti na různých kulturních a společenských akcích, a tím přispívat k jejich sociálnímu začleňování. Přehled o jednotlivých aktivitách klubu seniorů tvoří přílohu č. 1 zprávy o pečovatelské službě.

Od roku 2010 je městský obvod členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Členství v Asociaci nám stále umožňuje účastnit se různých konferencí, seminářů či školení za podstatně nižších finančních nákladů, je možno zakoupit publikace, knihy z oboru sociálních věcí, popř. obstarat CD. Asociace vydává měsíčník Sociální služby v hodnotě 50 Kč, který je členům zasílán zdarma. Na podzim roku 2013 vydala Asociace nulté číslo informačního a odborného časopisu (nejen) pro sociální pracovníky Listy sociální práce. Tento časopis nyní vychází dvakrát ročně. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 984, má Asociace vždy nejaktuálnější informace z dění v sociálních službách, participuje na návrzích změn zákonů a je velmi silným vyjednávacím partnerem při jednání na ministerstvech.

V průběhu roku 2015 jsme se v rámci pracovních porad, pořádaných Magistrátem města Ostravy, setkávali také s pracovníky jiných obvodů a předávali si vzájemně informace o dobré praxi.

V roce 2015 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 4. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů apod. Naše aktivní účast bude pokračovat i nadále.

8. Rozpočet odlehčovací služby

Příjmy (v tis. Kč)

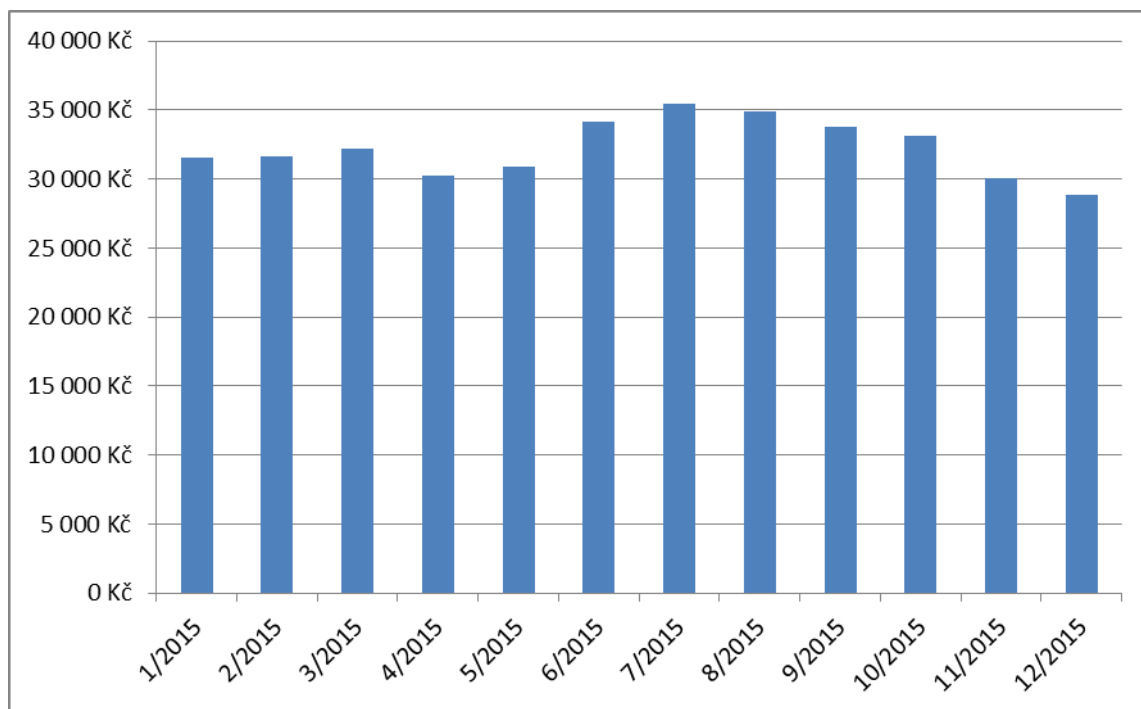
	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úhrady za úkony	315	381	120
Ubytování	335	395	118

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. Vyšší úhrady za úkony jsou dány větší mírou potřebnosti podpory u uživatelů. **Průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 2 649,- Kč měsíčně za provedené úkony.** Prostředky vybrané za stravu a její dovoz (nejsou v tabulce uvedeny) dále poskytujeme dodavatelské firmě Unibest CZ s. r. o. ve stejné výši, v jaké je od uživatelů vybereme, tj. 336 tis. Kč za rok 2015.

V roce 2015 jsme jako každoročně požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 62 tis. Kč. Tato dotace byla koncem roku navýšena v rámci druhého kola dofinancování Krajským úřadem Moravskoslezského kraje o dalších 62 tis. Kč, celkem tedy 124 tis. Kč.

Příjmy od klientů za úkony leden 2015 – prosinec 2015

Měsíc	Cena
1/2015	31 050 Kč
2/2015	31 156 Kč
3/2015	31 656 Kč
4/2015	29 776 Kč
5/2015	30 404 Kč
6/2015	33 643 Kč
7/2015	34 985 Kč
8/2015	34 374 Kč
9/2015	33 274 Kč
10/2015	32 604 Kč
11/2015	29 533 Kč
12/2015	28 391 Kč



Z výše uvedeného vyplývá, že zájem o odlehčovací službu není jen v letních měsících, jak tomu bývalo dříve, kdy bývala kapacita téměř vždy naplněna, neboť rodinní příslušníci či známí, starající se v průběhu roku o osoby zdravotně postižené nebo seniory, čerpali oddych či dovolenou na zotavenou, ale je po celý rok vyrovnaně obsazena.

Výdaje (v tis. Kč)

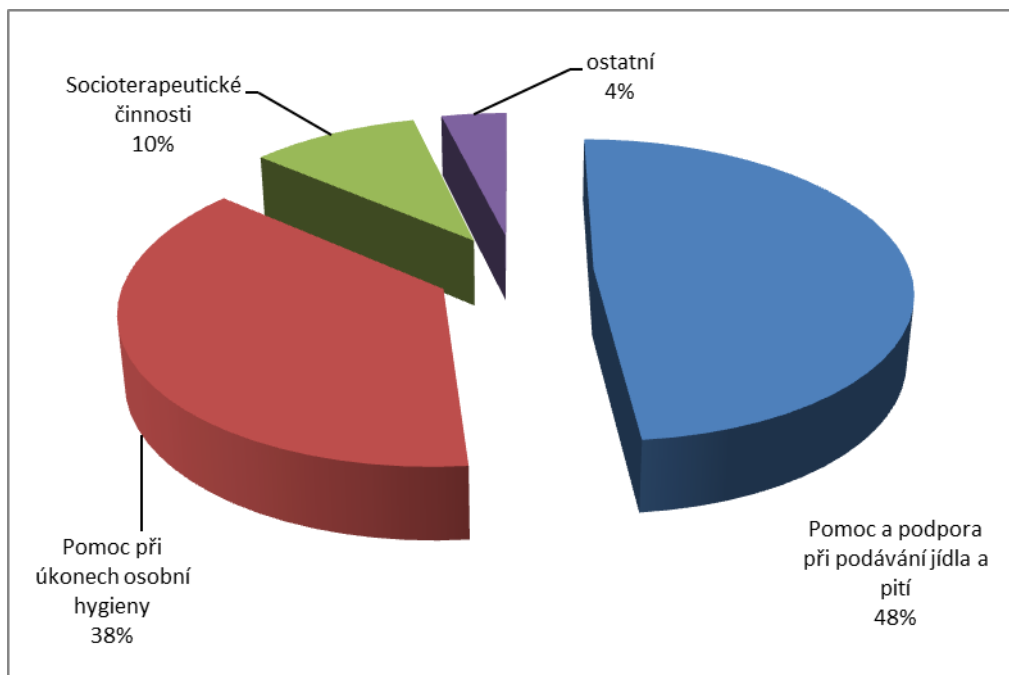
	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	150	173	161	93
Platy*	3 307	3 307	3 209	97

* včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

Koncem roku 2015 byl navýšen rozpočet na nákup 10 ks antidekubitních matrací na lůžka odlehčovací služby, 10 ks ochranných matrací na lůžka a nové křeslo. V průběhu roku 2015 byly zakoupeny 2 nové televizory do pokojů odlehčovací služby, neboť staré dosloužily a jejich oprava byla nerentabilní, dále ponorný mixér na úpravu stravy, varné konvice a termokonvice na tekutiny pro klienty, lampičky do pokojů.

9. Nejčastěji poskytované úkony v roce 2015

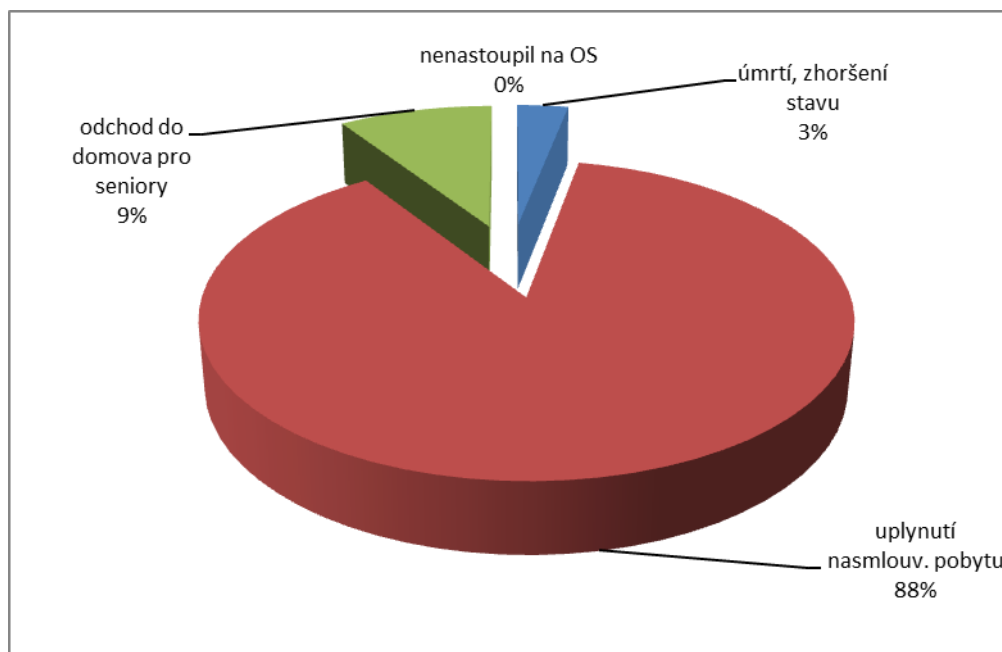
Měsíc	Cena
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	187 389 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	145 966 Kč
Socioterapeutické činnosti	38 646 Kč
Pomoc při použití WC	10 855 Kč
Pomoc při oblékání a svlékání	997 Kč
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	891 Kč
Pomoc při prostorové orientaci	572 Kč
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	467 Kč
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	460 Kč



Z celkového počtu 65 uživatelů se jich 57 vrátilo domů, 6 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem, 2 uživatelé zemřeli (z důvodu zhoršení zdravotního stavu byli převezeni do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupili.)

Důvody ukončení pobytu 2015

úmrť, zhoršení zdravotního stavu	2
uplynutí nasmlouvaného pobytu	57
odchod do domova pro seniory	6
nenastoupil na odlehčovací službu	0



10. Stížnosti a podněty

V roce 2015 nebyla podána žádná stížnost či podnět v souvislosti s poskytováním úkonů odlehčovací služby ani žádná stížnost jiná.

Naopak uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci zaslali 2x pochvalu na poskytování odlehčovací služby, a to za vzornou péči o uživatele.

11. Kontrolní a metodická činnost

V rámci zkvalitnění činnosti poskytovaných sociálních služeb pokračovaly práce na standardech kvality sociálních služeb, zejména pak úpravě tiskopisů pro klienty služby. V souladu s plánem kontrol pro rok 2015 probíhaly kontroly vlastními pracovníky, a to zejména kontroly individuálních plánů uživatelů. Byl vytvořen metodický manuál pro pracovníky ke zpracování individuálních plánů uživatelů, dle kterého nyní postupují. Individuální plány pro uživatele jsou nastaveny dle jejich potřeb a pravidelně revidovány.

V roce 2015 jsme provedli **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek). Tento dotazník byl anonymní.

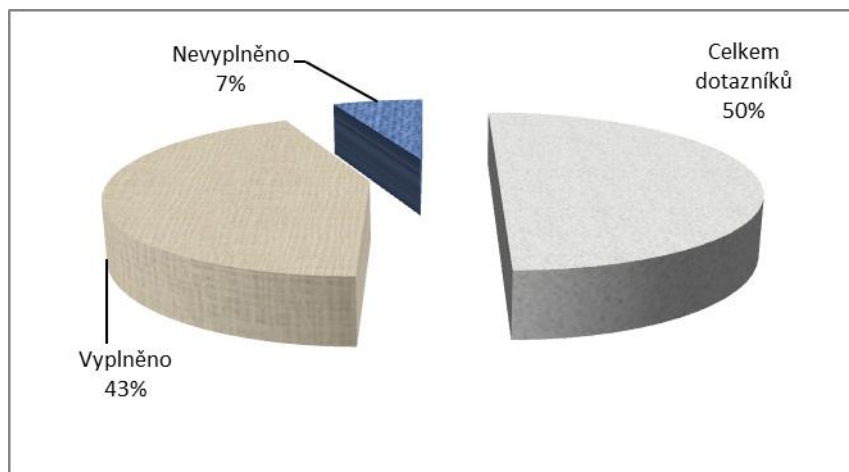
- Byly specifikovány různé role sociálního pracovníka tj. odborná způsobilost, dovednosti dobře zadávat práci, pomoc s profesním rozvojem zaměstnanců, lidský přístup, předávání informací, schopnost zhodnotit práci zaměstnanců, umění vést lidi. Průměr

- 1,0 za sociální pracovníci vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách, a to stejně jako v loňském roce.
- Na dotaz o spokojenosti s řízením vedoucí oddělení, která sice přichází do kontaktu s pracovníky méně často, činil průměr 1,0, stejně, jako v loňském roce.
- Spokojenost se supervizí. Průměrné hodnocení činilo 3,7 oproti předchozímu roku – 1,5. Průměr hodnocení je nižší, kdy názorem pracovníků v sociálních službách je, že supervize nic neřeší. Byla změněna osoba supervizora, nicméně toto se jako problém nejeví, dle slovního hodnocení pracovníků. Problémy, pokud nějaké nastanou, se řeší ihned a ne až na supervizi, která je jednou za čas. Aby mohla být supervize častěji, nám nedovolují finanční, ale zejména provozní podmínky.
- V roce 2015 je spokojenost s obsahem práce stejná jako v roce 2014, tj. 1,0.
- Vztahy na pracovišti byly stejně jako v loňském roce velmi vysoko hodnoceny 1,0. Toto odráží skutečnost mezi pracovníky odlehčovací služby - kolektiv je stabilní, kompaktní a velmi dobře spolupracuje.
- Stabilita v zaměstnání - činil průměrný výsledek 1,1 oproti loňskému 1,0, což je stále velmi vysoké hodnocení.
- Pracovní prostředí - byl celkový průměr 1,1. Do zázemí pracovníků v sociálních službách bylo v minulých letech investováno – vybavení nábytkem, sedacím nábytkem a pracovníci s tímto vyjádřili svoji spokojenost.
- Vzdělávání byl průměr 1,0, stejně, jako loni. Pracovníci byli s tématy i úrovní školení velmi spokojeni a do budoucna navrhují školení na témata: první pomoc (toto školení absolvovat každoročně), psychologii, novinky, které zkvalitní péči (např. nové výrobky nebo zařízení pro službu), školení proti stresu, bazální stimulace apod.

Průměrná známka vypočtená z hodnocení jednotlivých pracovníků je velmi vysoká 1,34 a svědčí o dobré spolupráci jak mezi pracovníky a jejich vedoucím, tak mezi pracovníky navzájem.

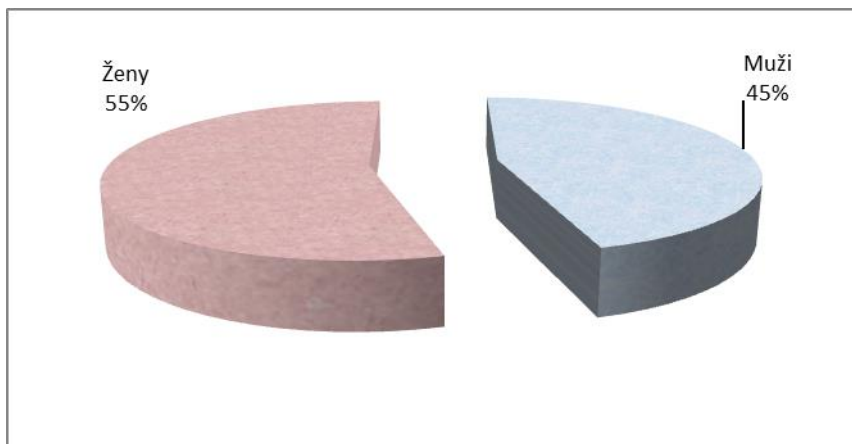
V letošním roce jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali také **spokojenost uživatelů** odlehčovací služby, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 66 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 57 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 30 mužů a 36 žen, 9x se vrátil dotazník bez vyplnění.

Celkem dotazníků	66
Vyplněno	57
Nevyplněno	9



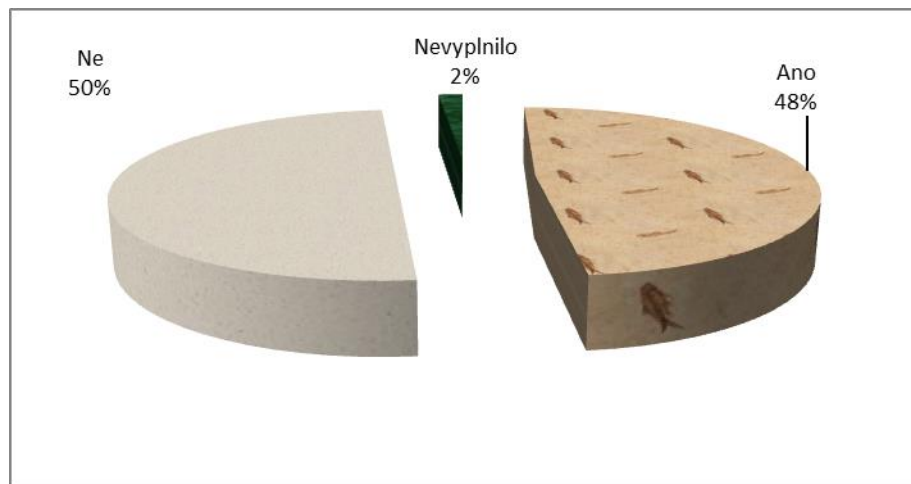
Pohlaví

Muži	30
Ženy	36



Jste na odlehčovací službě poprvé?

Ano	27
Ne	29
Nevyplnilo	1



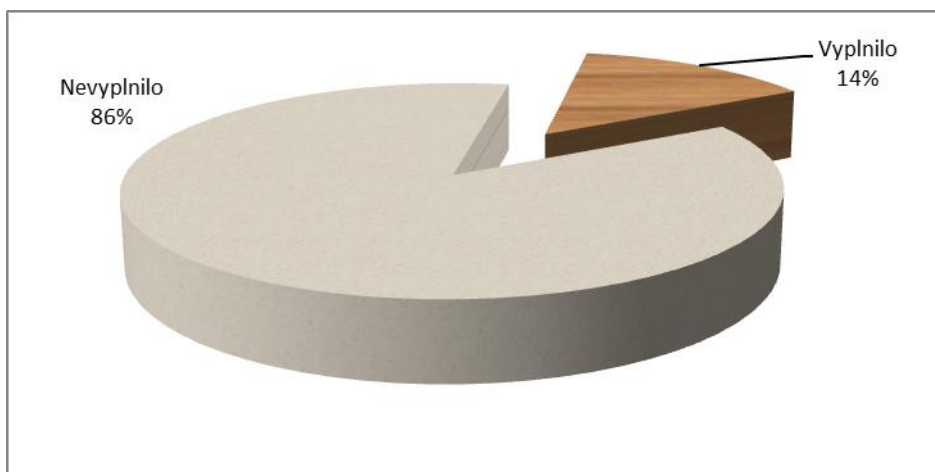
Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?

Ano	56
Ne	0
Nevyplnilo	1



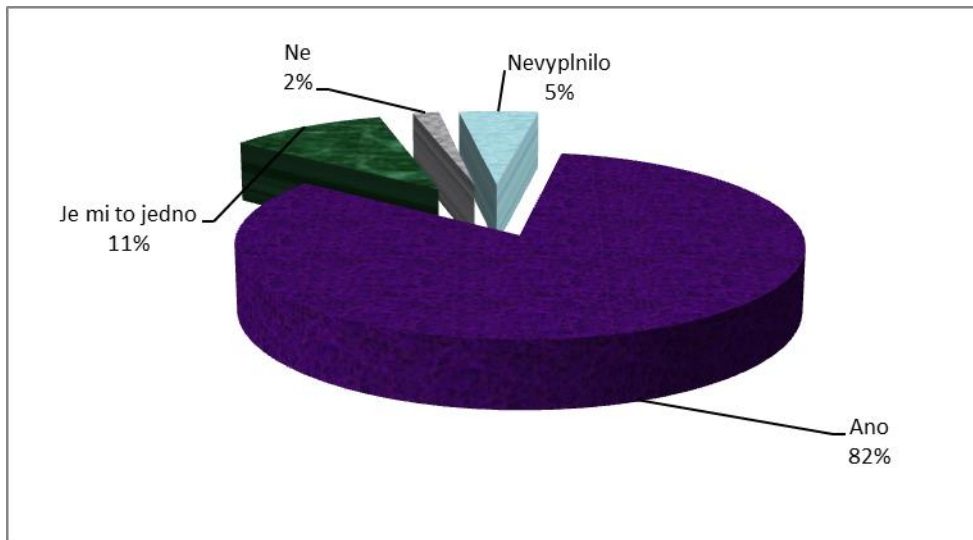
Jakou službu postrádáte?

Vyplnilo - žádnou	8
Nevyplnilo	49



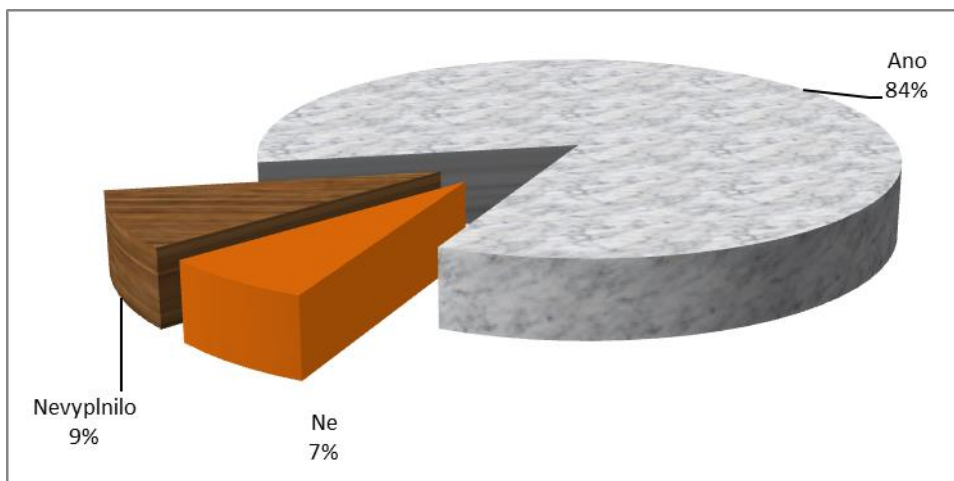
Jste spokojen (a) s evidencí úkonů odlehčovací služby - s čipováním?

Ano	47
Je mi to jedno	6
Ne	1
Nevyplnilo	3



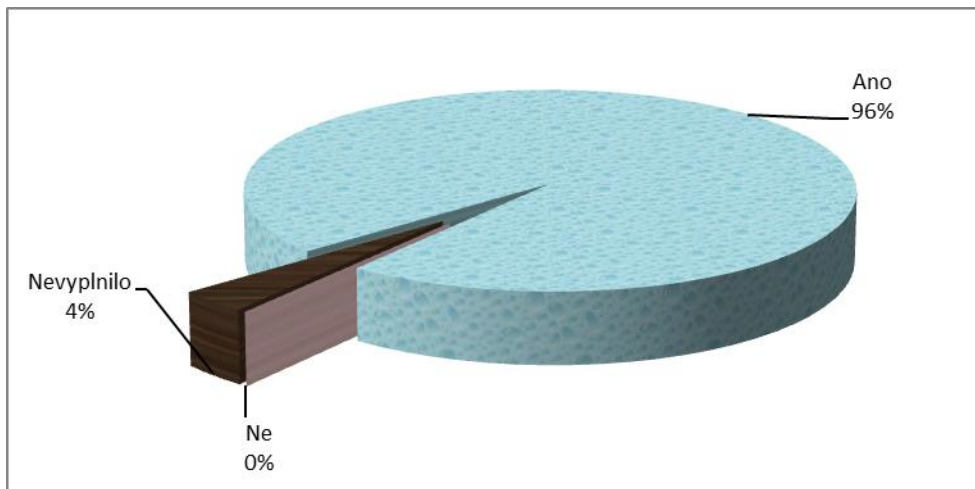
Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo stížnost, jestliže jste spokojen (a) nebo nespokojen (a) s poskytovanou péčí?

Ano	49
Ne	3
Nevyplnilo	5



Jste spokojen (a) s možností výběru jídla?

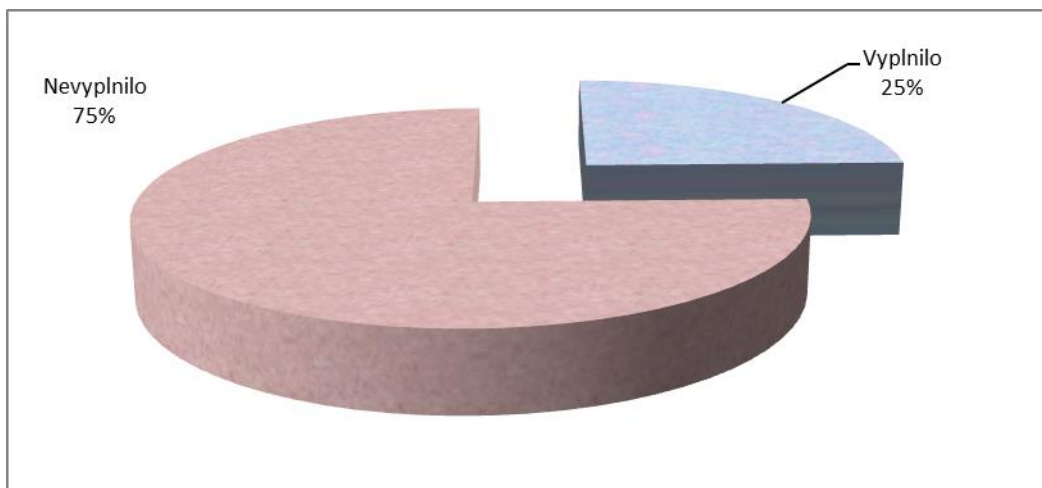
Ano	55
Ne	0
Nevyplnilo	2



Položili jsme také dotaz, zda nám chtějí uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci cokoliv sdělit.

Chcete nám ještě něco sdělit? (nápady, připomínky, názor)

Vyplnilo 14
Nevyplnilo 43



Jen několik sdělení:

1. Děkuji za vzornou péči pečovatelek. Pokoj byl vždy udržován v čistotě.
2. Přeji Vám hodně lásky, byli jste všichni super!!!
3. Byla jsem spokojená s jídlem, zařízením a velmi s personálem.
4. Jsme spokojeni se všemi službami, péče pečovatelek je vzorná a velmi náročná.
5. Byl jsem velmi spokojený se službami a vstřícným a vlídným chováním pečovatelek. Děkuji.
6. Byla jsem spokojená.
7. Moc mi pobyt mamky v odlehčovací službě pomohl. Děkuji!!! A obdivuji vaše pracovnice, jsou skvělé.
8. S touto službou jsme spokojeni, babička se k vám těšila. Děkuji.

V dotazníkových šetřeních budeme i do budoucna pokračovat, neboť jsou pro nás důležitým vodítkem pro další směřování odlehčovací služby.

12. Cíle odlehčovací služby pro rok 2016

Udržení potřebné úrovně a kvality, popř. její zvýšení

Všechny cíle spadající do této oblasti byly v průběhu roku plněny (podrobněji komentováno v předchozích kapitolách). Vzhledem k tomu, že stanovené cíle mají dlouhodobý, resp. trvalý charakter, budeme v jejich naplňování pokračovat také v roce 2016, popř. je budeme doplňovat.

Pro rok 2016 jsou to tyto cíle:

- aktualizace vnitřních předpisů a pokynů zaměstnavatele zpracovaných v souladu se standardy kvality poskytovaných sociálních služeb
- průběžné proškolení a vzdělávání všech pracovníků odlehčovací služby
- pokračování v pravidelných supervizích
- vyhodnocování a aktualizace individuálních plánů uživatelů odlehčovací služby
- formou dotazníkového šetření zjišťování požadavků, problémů, přání a spokojenosti se službami v průběhu roku 2016
- aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při naplňování 4. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na roky 2015 – 2018
- aktivní členství v Asociaci poskytovatelů sociálních služeb České republiky a využívání výhod tohoto členství v rámci poskytování služby
- vzájemná konzultace a výměna zkušeností na společných setkáních s pracovníky jiných poskytovatelů

Informovanost o službě

- prezentace odlehčovací služby v médiích – měsíčník Centrum, webové stránky obvodu, prezentace na Dni sociálních služeb, v rámci Dnů seniorů, Gerontologické dny apod.

Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2016 opět financována z více zdrojů, tedy nejen z rozpočtu městského obvodu a prostřednictvím plateb uživatelů sociálních služeb. Budeme proto pokračovat ve vyhledávání dotačních programů v sociální oblasti tak, abychom na základě žádostí či zpracovaných projektů získali finanční prostředky z rozpočtu kraje, ze státního rozpočtu, případně z evropských fondů nebo z různých nadačních fondů.

13. Závěr

Tato zpráva je zpracována v souladu s pokynem č. 18/2016 Postup při hodnocení kvality poskytované odlehčovací služby na základě standardu č. 1 „Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“ a standardu č. 15 „Zvyšování kvality sociální služby“.

Tuto zprávu projednala Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz na své 36. schůzi dne 12. 5. 2016 usnesením č. 0449/RMOB1418/36/16.