

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2012

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_____	8
Článek 10 Stížnosti a podněty_____	10
Článek 11 Kontrolní a metodická činnost_____	10
Článek 12 Cíle odlehčovací služby pro rok 2013_____	11
Článek 13 Závěr_____	11

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: Prokešovo náměstí 8, 729 29 Ostrava

Sídlo OS: Gajdošova 39 b, 702 00 Ostrava

Telefon: 599 443 253, 599 443 503

Webové stránky: www.moap.cz

IČO: 00845451

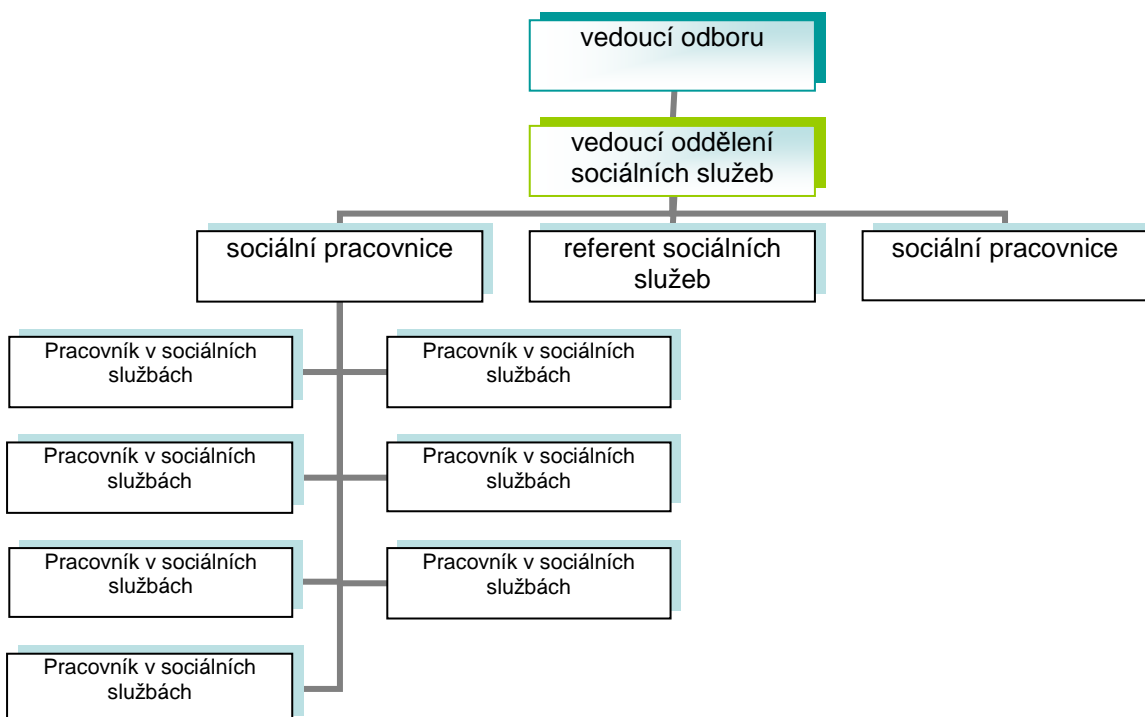
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Bc. Dagmar Bradová

Vedoucí oddělení péče o občany: Mgr. Alena Antoszyková

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

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 2012 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 2012 žádný ze zaměstnanců pracovní poměr nerozvázal a žádný zaměstnanec nebyl přijat do pracovního poměru. Jeden zaměstnanec byl převeden z pečovatelské služby na základě provedeného auditu.

3. Poslání

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou pobytové odlehčovací služby poskytnout potřebnou pomoc osobám, které pečují o seniory nebo zdravotně postižené rodinné příslušníky či známé. 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
- spadají do věkové struktury:
 - dospělí od 27 do 64 let
 - mladší senioři od 65 do 80 let
 - starší senioři nad 80 let

Služba se neposkytuje osobám,

- které jsou v akutním stavu závislosti na alkoholu nebo jiných návykových látkách
- které jsou v akutním stavu dekompenzace psychiatrického onemocnění
- jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení

6. Principy

- Rovný přístup k uživatelům
- Důraz na svobodu volby uživatele

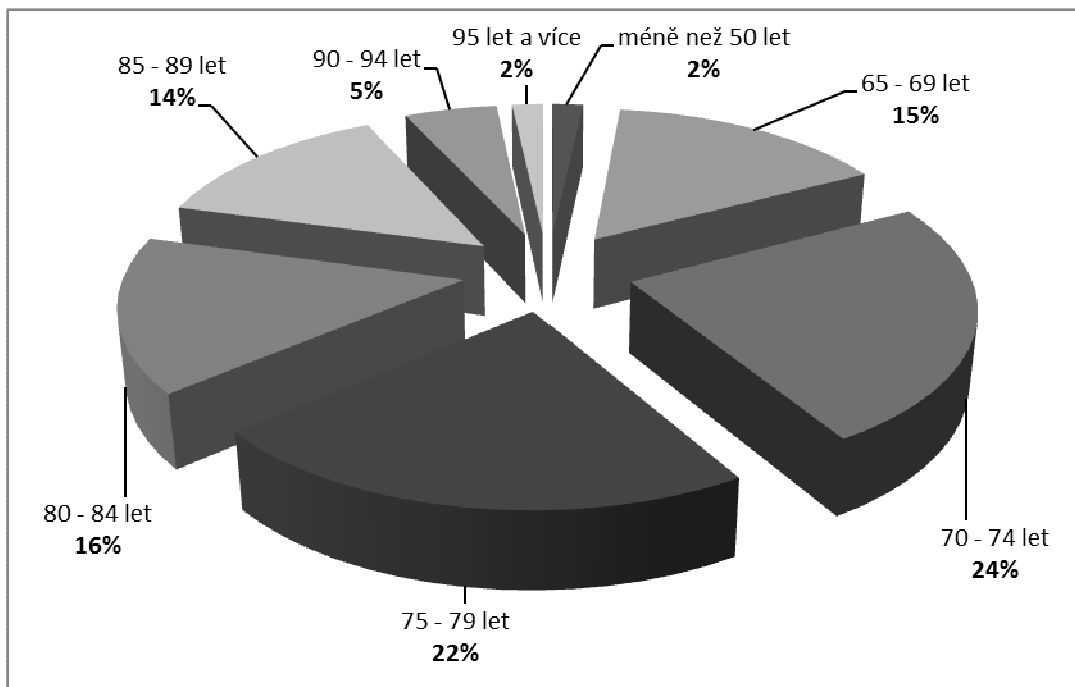
- Ochrana práv a osobních svobod uživatelů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb uživatelů
- Pružnost a flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné vzdělávání a supervize pracovního týmu

7. Poskytování odlehčovací služby

Odlehčovací služba má své zázemí od listopadu 2009 na ul. Ostrčilova 4, Ostrava, kam se přestěhovala z ul. Sokolská a z ul. Gajdošova, 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 2012 bylo uzavřeno 58 nových smluv o poskytování odlehčovací služby.

Uživatelé s platnou smlouvou podle věku

Věk	Počet klientů
méně než 50 let	1
65 - 69 let	9
70 - 74 let	14
75 - 79 let	13
80 - 84 let	9
85 - 89 let	8
90 - 94 let	3
100	1



Z tohoto počtu byl 1 uživatel mimostravský, 6 uživatelů z jiného městského obvodu a 51 uživatelů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk uživatelů činil 80,1 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 41 dnů. Nejkratší pobyt trval 3 dny, nejdelší 148 dnů. Z celkového počtu 58 uživatelů se jich 44 vrátilo domů, 6 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem, 8 uživatelů zemřelo (z důvodu zhoršení zdravotního stavu byli převezeni do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupili.) Kapacita odlehčovací služby činí 10 lůžek. V roce 2012 se obložnost lůžek zvýšila na 9 oproti roku 2011, kdy byla 7. Celkově jsme zaznamenali nárůst žádostí o odlehčovací službu, kdy počet uzavřených smluv oproti roku 2011 stoupl o 7. V případě potřeby také pracovníci v sociálních službách vypomáhali pečovatelské službě v domě zvláštního určení na ulici Gajdošova. Jednalo se zejména o výpomoc při 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, skříňe na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. K zachování intimity slouží polohovací zástěny. V roce 2012 nebylo zakoupeno žádné nové vybavení pokojů, probíhaly pouze běžné opravy lůžek, televizí, výměna zářivek, elektrovevize apod.

Od ledna 2012 začali pracovníci odlehčovací služby používat tzv. čtecí záznamové zařízení, sloužící k evidenci provedených úkonů. Pečovatelka pomocí tohoto zařízení snímá vždy na začátku a na konci úkonu čárový kód, který je přiřazen ke každému úkonu u každého uživatele. Tato data z čtecího zařízení se poté stáhnou do počítače a program vygeneruje dle jednotlivých kódů přiřazení k jednotlivým uživatelům. Na konci zúčtovacího období pak program spočítá celkovou úhradu za úkony u každého uživatele. Evidence úkonů u jednotlivých uživatelů je pravidelně při přenosu ze čtecího zařízení do počítače kontrolována. Používání čtecího zařízení umožnilo přesnější vyúčtování služeb, neboť nedochází k žádnému zaokrouhlování – systém počítá čas přesně na minuty, a také jsme tím docílili urychlení celkového výpočtu úhrad.

Se způsobem poskytování odlehčovací služby a s možnostmi, které městský obvod nabízí v této oblasti pro cílovou skupinu osob, průběžně seznamujeme veřejnost v měsíčníku Centrum, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akci Lidé lidem pořádané statutárním městem Ostrava, na Dni seniorů organizovaném naším městským obvodem a také při každodenním styku s občany.

V souladu s posláním městského obvodu při poskytování odlehčovací služby se nám mj. daří aktivizovat uživatele 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 nadále umožňuje účastnit se různých konferencí, seminářů či školení za podstatně nižších finančních nákladů, je možno zakoupit rovněž za nižší cenu publikace, knihy z oboru sociálních věcí, popř. obstarat CD. Asociace vydává měsíčník Sociální

služby v hodnotě 50 Kč, který je členům zasílán zdarma. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 911, má vždy nejaktuálnější informace z dění v sociálních službách, participuje na návrzích změn zákonů a je velmi silným vyjednávacím partnerem při jednání na ministerstvech.

Pro rok 2012 jsme si mj. stanovili cíl vzájemné konzultace a výměny zkušeností na společných setkáních s pracovníky ostatních městských obvodů. Na úrovni vedoucí odboru sociálních věcí, vedoucí oddělení a sociálních pracovníků proběhlo několik setkání, a to s pracovníky Slezské Ostravy, Ostravy – Jihu, Poruby, Mariánských Hor a Hulváků a Vítkovic. V rámci dobré praxe bychom chtěli do budoucna v těchto setkáních pokračovat.

V roce 2012 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 3. 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)

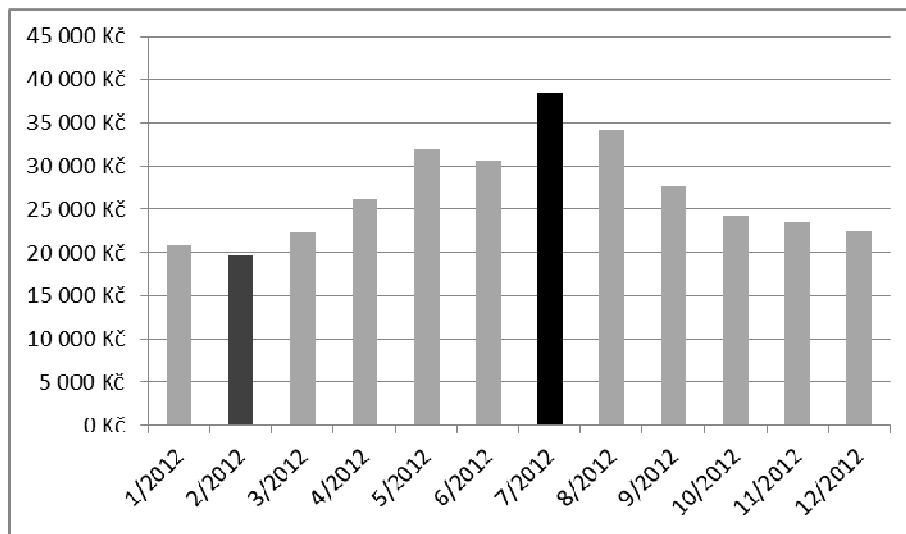
	Schválený rozpočet	Plnění	% čerpání
Úhrady za úkony	300	322	107
Ubytování	330	331	100

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. **Průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 2 744,- Kč měsíčně za provedené úkony**, což je o cca 100,- Kč průměrně více než v roce 2011. 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. 265 tis. Kč za rok 2012.

V roce 2012 jsme požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 57 tis. Kč, které jsme tak ušetřili z rozpočtu městského obvodu a umožnili jejich použití na jiné účely.

Příjmy od uživatelů za úkony leden 2012 - prosinec 2012 OS

Měsíc	Cena
1/2012	20 810,70 Kč
2/2012	19 585,75 Kč
3/2012	22 419,72 Kč
4/2012	26 144,70 Kč
5/2012	32 021,41 Kč
6/2012	30 578,47 Kč
7/2012	38 532,94 Kč
8/2012	34 146,86 Kč
9/2012	27 593,30 Kč
10/2012	24 803,15 Kč
11/2012	23 414,72 Kč
12/2012	22 432,03 Kč
Celkem	322 483,75 Kč



Z výše uvedeného vyplývá, že největší zájem o odlehčovací službu je v letních měsících, kdy v souladu s poskytováním služby je kapacita téměř vždy naplněna, neboť rodinní příslušníci, či známí, starající se v průběhu roku o osoby zdravotně postižené nebo seniory čerpají oddych či dovolenou na zotavenou. Jinak je po celý rok služba vyrovnaně obsazena.

Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	185	83	53
Platy*	2 824	2 120	75

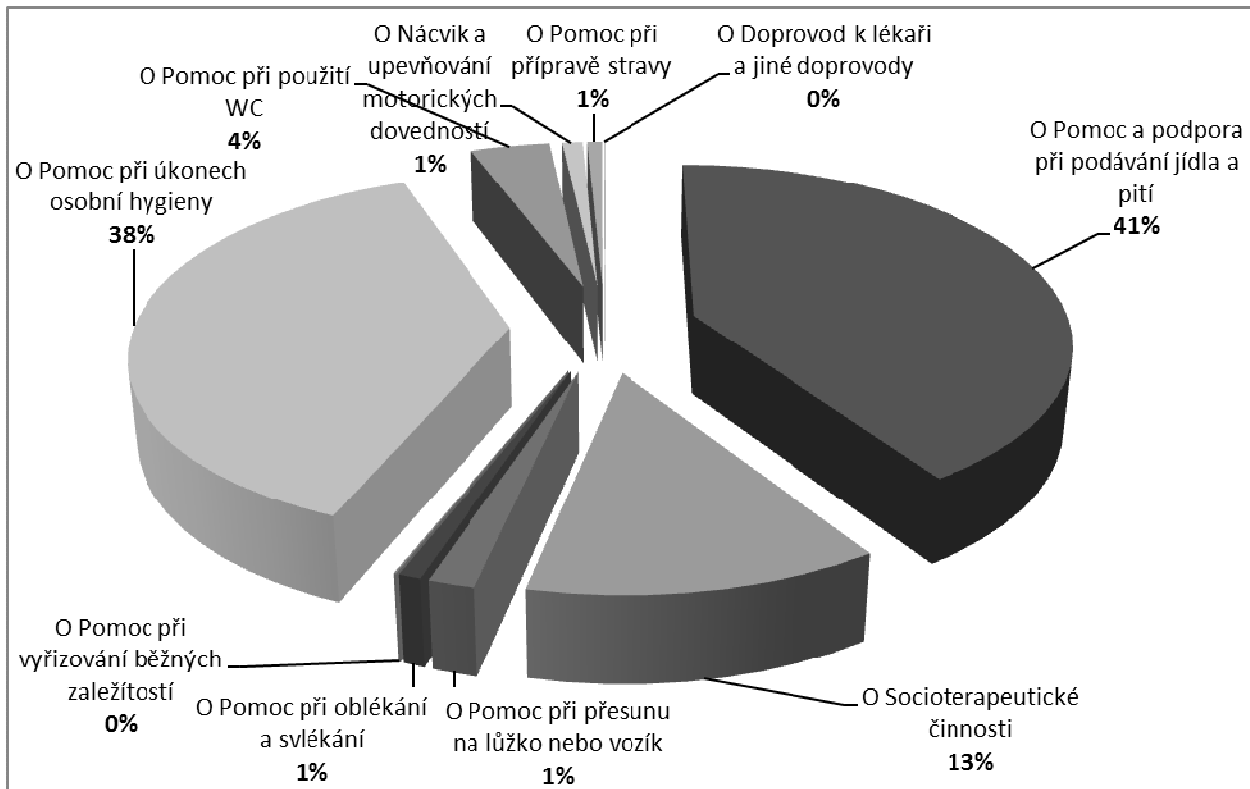
* včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

Nízké čerpání financí na provoz bylo dáno tím, že nebylo třeba kupovat nové vybavení na odlehčovací službu např. pračky a nové televizory, které už dosluhují, ale vystačili jsme s jejich opravami, dále pak bylo ušetřeno na energiích.

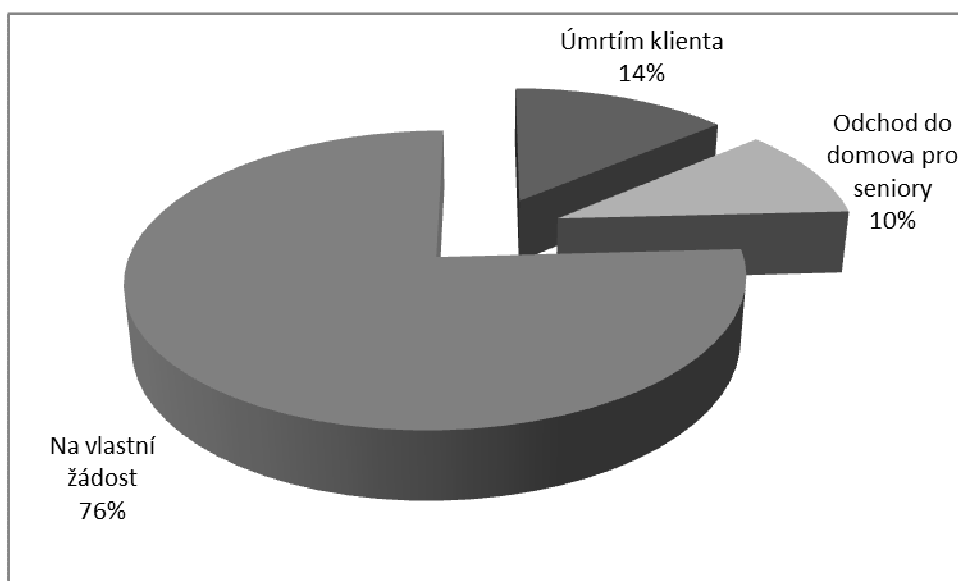
9. Nejčastějších 10 poskytovaných úkonů

Úkon	Příjem
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	131 144,05 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	123 827,49 Kč
Nácvik a upevňování motorických dovedností	3 303,37 Kč
Pomoc při použití WC	12 768,02 Kč
Pomoc při přípravě stravy	2 455,35 Kč
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	5 663,42 Kč
Pomoc při oblékání a svlékání	2 617,33 Kč

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	283,34 Kč
Doprovod k lékaři a jiné doprovody	88,33 Kč
Socioterapeutické činnosti	41 296,37 Kč



Z celkového počtu 58 uživatelů se jich 44 vrátilo domů, 6 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem, 8 uživatelů zemřelo (z důvodu zhoršení zdravotního stavu byli převezeni do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupili.)



10. Stížnosti a podněty

V roce 2012 nebyla podána žádná stížnost či podnět v souvislosti s poskytováním úkonů odlehčovací služby ani žádná stížnost jiná.

Naopak uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci zaslali 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 prováděcích tiskopisů. V souladu s plánem kontrol pro rok 2012 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 2012 jsme provedli **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek) zahrnovalo dotazy na spokojenost s oblastí řízení nadřízenou sociální pracovníci – průměr 1,78 (v roce 2011- průměr 1,6), vedoucí oddělení – průměr 1,66 a vedoucí odboru – průměr 1,6, spokojenost s obsahem práce – průměr 2,0 (v roce 2011- průměr 1,2) komunikací na pracovišti – průměr 1,16 (v roce 2011 průměr 1), vztahy na pracovišti – průměr 1,16, osobní perspektivou v zaměstnání – průměr 1,5, s pracovním prostředím průměr 1, oblasti vzdělávání – průměr 1,5 (v roce 2011 - průměr 1,2). Celková spokojenost zaměstnanců byla ohodnocena známkou 1,48 (známky 1 – 5 jako ve škole), což je o něco málo nižší než v roce 2011 – 1,35. Tyto hodnoty stále vypovídají o vysoké spokojenosti zaměstnanců odlehčovací služby, svědčí o dobré spolupráci v rámci vedoucích pracovníků i v rámci pracovníků mezi sebou.

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 50 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 36 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 11 mužů a 25 žen. 14x se vrátil dotazník bez vyplnění. K dotazu, která z Vašich potřeb není dostatečně zabezpečena, bylo ve většině případů nevedeno nic, 1x vše v pořádku, 2x soukromí – týká se uspořádání pokojů, kdy jsou na pokoji 2 lůžka a byt se dají oddělit přenosnou zástěnou, určitá forma soukromí zde chybí. K dotazu, na jakou oblast bychom se měli v budoucnu zaměřit, si uživatelé nejvíce přejí zajištění soběstačnosti – 11 uživatelů (např. rehabilitace, cvičení apod.), zajištění bezpečí a soukromí (viz výše) – 9 uživatelů, přítomnost lékaře – 1 uživatel (neodpovídá charakteru sociální služby). 7x pak zprostředkování společenských kontaktů – doprovod na společenské akce (požadavek je doprovod bez úhrady – což není možné). Pokud uživatelé potřebují informace z oblasti sociálních služeb, obracují se nejčastěji na rodinu a příbuzné – 23 uživatelů, na úřad - 11 uživatelů a 1x na internet. 21 uživatelů uvádí, že sociální služby mohou zvýšit spokojenost v životě, nejdůležitější potřebou pro uživatele je nejčastěji soběstačnost – 27 uživatelů, dále potřeba bezpečí – 18 uživatelů, společenský kontakt – 10 uživatelů a informace, dosažitelnost a dostupnost služeb preferuje 10 uživatelů. Spokojenost s dostatečným množstvím informací o poskytovaných sociálních službách vyjádřilo 29 uživatelů. Při poskytování sociální služby je pro respondenty důležitá ochota a vstřícnost zaměstnanců 13x, dostupnost služby 2x, spolehlivost 1x, individuální přístup 1x. V porovnání s rokem minulým se pořadí potřeb nezměnilo, také v loňském roce byla nejdůležitější potřebou soběstačnost, dále pak bezpečí a společenský kontakt. 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 2013

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 2013, popř. je budeme doplňovat. Pro rok 2013 jsou to tedy 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
- vzájemná konzultace a výměna zkušeností na společných setkáních s pracovníky ostatních městských obvodů
- aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při realizaci 3. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava
- aktivní členství v Asociaci poskytovatelů sociálních služeb České republiky a využívání výhod tohoto členství v rámci poskytování služby

Informovanost o službě

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

Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2013 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. 18/2011 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 53. schůzi dne 9. 5. 2013 usnesením č. 3329/RMOB1014/53/13.