

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2013

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 2014_____	12
Článek 13 Závěr_____	12

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: 599 442 645, 599 443 123

Webové stránky: www.moap.cz

IČO: 00845451

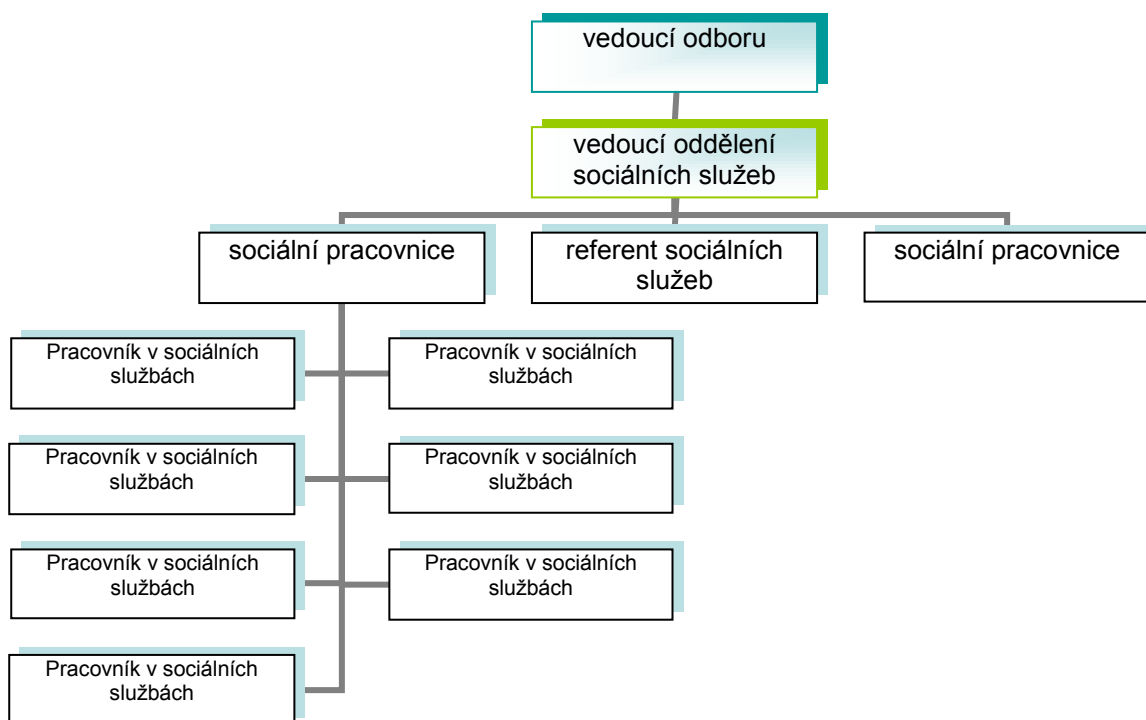
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Bc. Dagmar Bradová

Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Alena Antoszyková

Sociální pracovníci: Mgr. Renáta Kunzová, Bc. Jana 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 2013 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 2013 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 bude v roce 2014 realizovat Centrum sociálních služeb Ostrava, o. p. s., Jahnova 867, Ostrava. V rámci tohoto projektu budou pracovníci v sociálních službách proškoleni v rozsahu 24 hodin ročně zcela zdarma a prostředky určené na vzdělávání pracovníků bude moci 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 náležité 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 k uživatelům
- Důraz na svobodu volby uživatele

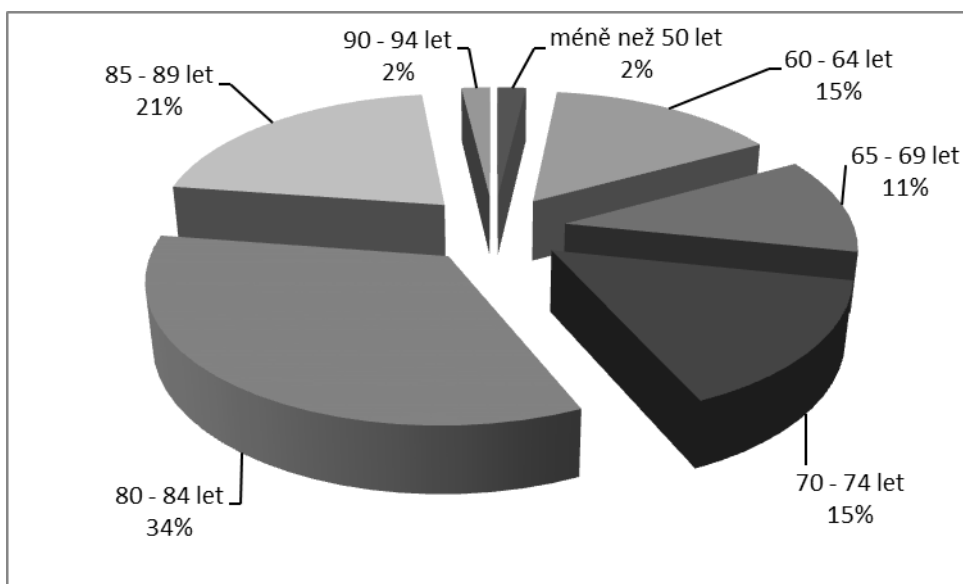
- Ochrana práv a osobních svobod uživatelů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb uživatelů
- Flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit
- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální 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

Odlehčovací služba má své zázemí 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 2013 bylo uzavřeno 53 nových smluv o poskytování odlehčovací služby.

Uživatelé s platnou smlouvou podle věku

Věk	Počet klientů
méně než 50 let	1
60 - 64 let	8
65 - 69 let	6
70 - 74 let	8
75 – 79 let	0
80 - 84 let	18
85 - 89 let	11
90 - 94 let	1



Z tohoto počtu byli 2 uživatelé mimostravští, 29 uživatelů z jiného městského obvodu a 22 uživatelů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk uživatelů činil 80 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 52 dnů. Nejkratší pobyt trval 3 dny, nejdelší 174 dnů. Z celkového počtu 53 uživatelů se jich 38 vrátilo domů, 9 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, 6 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 2013 se obloženost lůžek snížila na 8 oproti roku 2012, kdy byla 9. Celkově jsme zaznamenali pokles žádostí o odlehčovací službu oproti roku 2012 o 3, nicméně stoupl příjem prostředků za poskytování úkonů od uživatelů 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, skříňe na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. K zachování intimity slouží polohovací zástěny. V roce 2013 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 letáčku 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 zaslán zdarma. Na podzim roku 2013 vydala Asociace nulté číslo informačního a odborného časopisu (nejen) pro sociální pracovníky Listy sociální práce. Tento časopis bude vycházet dvakrát ročně. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 933, má 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 2013 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 2013 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	280	336	120

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. **Průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 2 663,- 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. 287 tis. Kč za rok 2013.

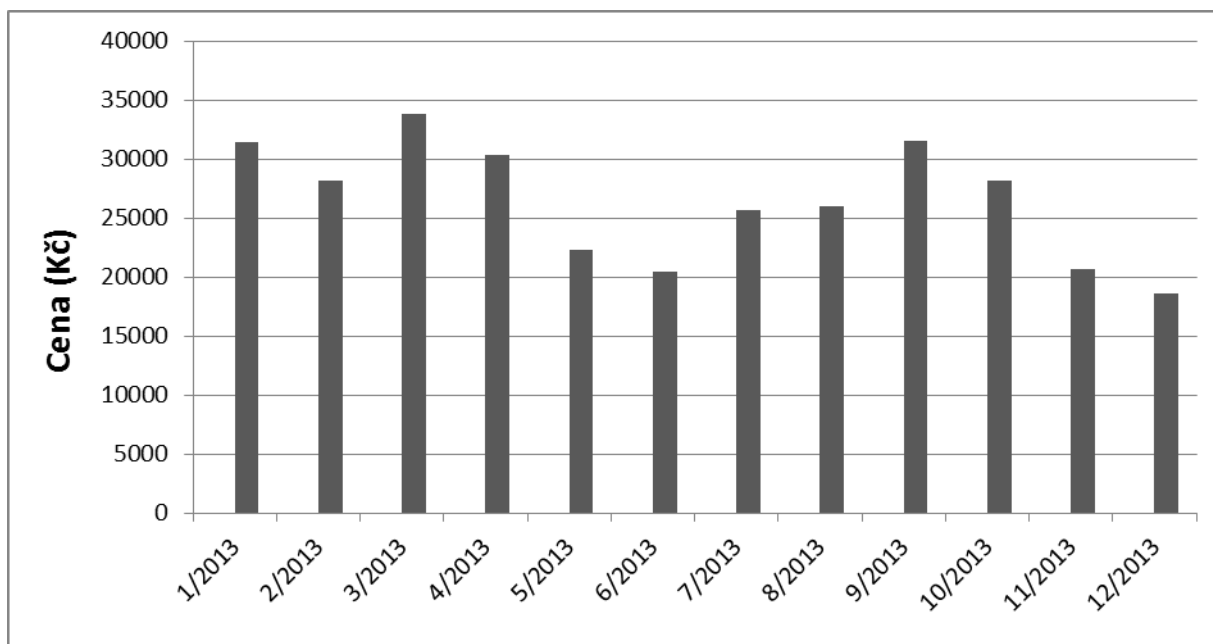
V roce 2013 jsme požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 46 tis. Kč, které jsme tak ušetřili z rozpočtu městského obvodu a umožnili jejich použití na jiné účely.

Na základě vyhlášeného dotačního Programu na podporu zvýšení kvality sociálních služeb poskytovaných v Moravskoslezském kraji na rok 2013 jsme požádali o investiční dotaci ve výši 42 tis. Kč na zvedák Sunlift 130 s příslušenstvím, jehož cena činila 60 tis. Kč. V rámci řízení jsme byli úspěšní. Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz se podílel na celkové pořizovací částce zvedáku ve výši 18 tis. Kč. Zvedák Sunlift 130 slouží ke zvedání a přesunu starších nebo tělesně postižených uživatelů služby např. při osobní hygieně na lůžku nebo ve sprše, manipulaci na lůžku (povlečení ložního prádla apod.) Zvedák zároveň ulehčuje práci pracovníka v sociálních službách a zároveň zajišťuje komfort pro uživatele.

Příjmy od uživatelů za úkony leden 2013 - prosinec 2013 OS

Měsíc	Cena
1/2013	31 898 Kč
2/2013	28 601 Kč
3/2013	34 245 Kč
4/2013	30 822 Kč
5/2013	22 708 Kč

6/2013	20 858 Kč
7/2013	26 065 Kč
8/2013	26 439 Kč
9/2013	32 022 Kč
10/2013	28 610 Kč
11/2013	21 057 Kč
12/2013	19 090 Kč
Celkem	322 415 Kč



Z výše uvedeného vyplývá, že zájem o odlehčovací službu není jen v letních měsících, jak tomu bývalo dříve, kdy v souladu s poskytováním služby 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)

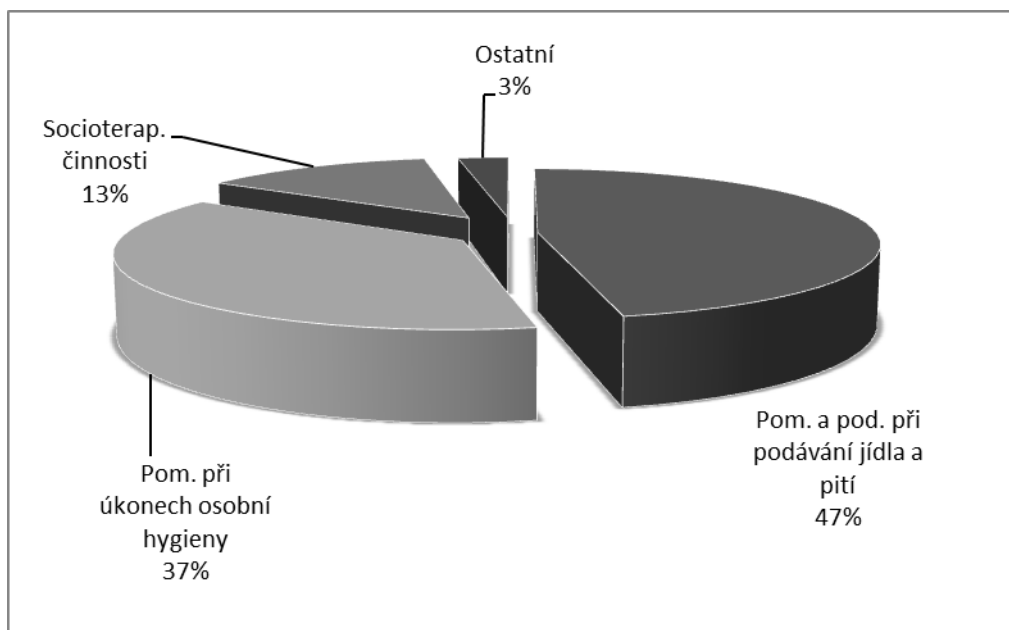
	Schválený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	120	96	80
Platy*	3 142	2 264	73

* včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

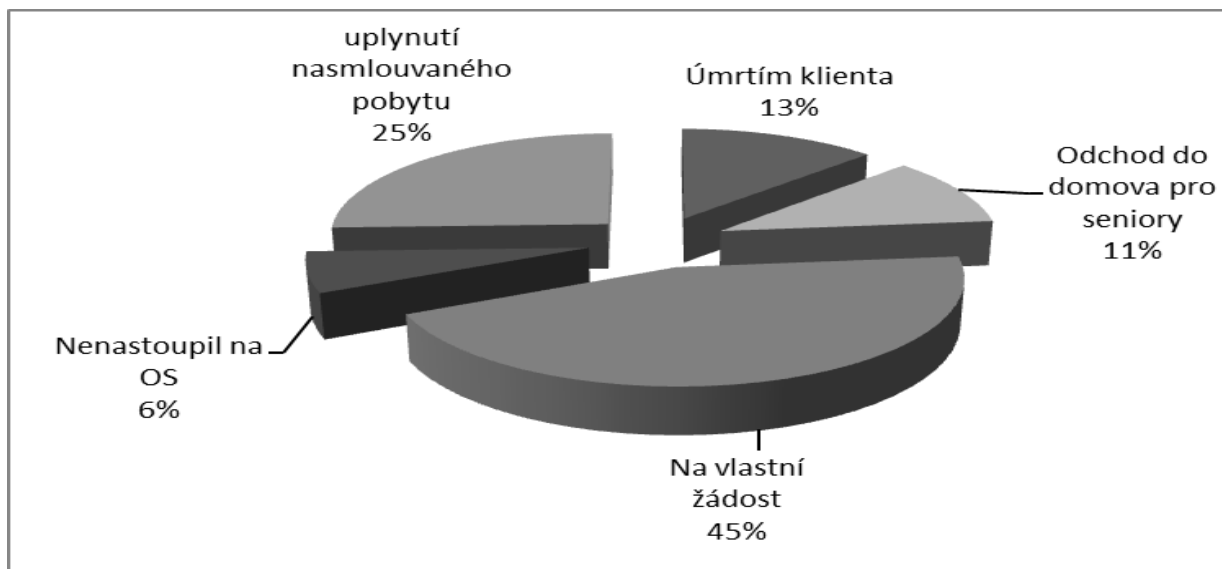
Nízké čerpání financí na provoz bylo dáno tím, že nebylo třeba kupovat nové vybavení na odlehčovací službu, např. pračky a nové televizory, které už dosluhují, ale vystačili jsme s jejich opravami, dále pak bylo ušetřeno na energiích.

9. Nejčastěji poskytované úkony v roce 2013

Úkon	Příjem
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	147 227 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	118 486 Kč
Nácvik a upevňování motorických dovedností	115 Kč
Pomoc při použití WC	4 966 Kč
Pomoc při přípravě stravy	95 Kč
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	2 377 Kč
Pomoc při oblékání a svlékání	811 Kč
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	282 Kč
Pomoc při prostorové orientaci	123 Kč
Socioterapeutické činnosti	40 706 Kč



Z celkového počtu 53 uživatelů se jich 38 vrátilo domů, 9 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem, 6 uživatelů zemřelo (z důvodu zhoršení zdravotního stavu byli převezeni do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupili.)



10. Stížnosti a podněty

V roce 2013 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 2013 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 2013 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 1,16 za sociální pracovníci vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách, a to lépe než v roce loňském – kdy bylo průměrné hodnocení 1,78.

- Byl odebrán dotaz na spokojenost s řízením vedoucí odboru, a to z důvodu, že vedoucí odboru s pracovníky odlehčovací služby přichází do kontaktu jen minimálně a hodnocení postrádá smysl.
- Byl dán nový dotaz – spokojenost se supervizí. Průměrné hodnocení činilo 2,85. Průměr hodnocení by byl pravděpodobně vyšší, kdyby mohla být supervize častější, což nám nedovolují finanční, ale zejména provozní podmínky.
- Oproti roku 2012 se zvýšila spokojenost s obsahem práce z 2,0 na 1,71.
- Vztahy na pracovišti byl proti loňskému s průměrným hodnocením 1,16, tedy velmi vysokým hodnocením, letošní 1,0, které odráží skutečnost mezi pracovníky odlehčovací služby - kolektiv je stabilní, kompaktní a velmi dobře spolupracuje.
- Osobní perspektiva v zaměstnání byl průměrný výsledek 1,5, nicméně s celkového počtu 7 účastníků na tento dotaz 5 neodpovědělo.
- Pracovní prostředí byl celkový průměr 1,0. 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. Pracovníci byli s tématy i úrovní školení velmi spokojeni a do budoucna navrhuji školení na témata: první pomoc (toto školení absolvovat každoročně), psychologii, novinky, které zkvalitní péči (např. nové výrobky nebo zařízení pro službu), školení proti stresu apod. Celkový průměr se zvýšil z 1,48 v roce 2012 na 1,37 v roce 2013.

Průměrná známka vypočtená z hodnocení jednotlivých pracovníků je velmi vysoká a svědčí o dobré spolupráci jak mezi pracovníky a jejich vedoucími, 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 50 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 43 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 20 mužů a 30 žen. 7x se vrátil dotazník bez vyplnění.

- Na dotaz, zda jste na odlehčovací službě poprvé, odpovědělo 30 uživatelů ano a 13 ne.
- Spokojenost s vybavením pokoje – odpovědělo 40 uživatelů ano, 3 ne, bez specifikace, čeho se na vybavenosti pokoje nedostává.
- Postrádáte nějakou službu - 37 uživatelů nepostrádá nic, 6 odpovědí – chybí lékař (pozn. charakter služby není ošetřovatelský)
- Spokojenost se záznamem prováděných úkonů čtecím zařízením odpovědělo 29 uživatelů ano, 11 odpovědí – je mi to jedno, 1x odpověď ne (důvod – špatný přehled o vyúčtování)
- K dotazu, zda uživatel ví, že může napsat pochvalu nebo stížnost, kdy je nebo není spokojen s poskytovanou péčí, odpovědělo 39 ano, 3 ne, 1 nebyl vyplněn.
- Spokojenost s možností výběru jídla – odpovědělo 41 uživatelů ano, 1 ne, 1x nebylo vyplněno.
- Nápad, připomínka, podnět:
 - mít 1x klíč od budovy (na zvonek popř. telefon reaguje vždy pracovník odlehčovací služby, neboť péče je 24 hodinová)
 - 7x poděkování za osobní přístup, poskytování informací, ochotný a vstřícný personál

- 1x možnost stravování – dieta – tekutá strava (dodávat tekutou stravu – kromě polévek, které dodávány jsou, není v možnostech dodavatele stravy)

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 2014

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 2014, popř. je budeme doplňovat. Pro rok 2014 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 jiných poskytovatelů
- aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při realizaci 3. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava a přípravě 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

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. 2014 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. 18/2013 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 75. schůzi dne 7. 5. 2014 usnesením č. 4958/RMOB1014/75/14.