

# ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2010

## **OBSAH**

1. Základní údaje	3
2. Organizační struktura	3
3. Poslání	4
4. Cíl	4
5. Cílová skupina	4
6. Principy	4
7. Poskytování odlehčovací služby	5
8. Rozpočet odlehčovací služby	6
9. Nejčastěji poskytované úkony	6
10. Stížnosti a podněty	7
11. Kontrolní a metodická činnost	7
12. Cíle odlehčovací služby pro rok 2010	7
13. Závěr	8

## 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](http://www.moap.cz)

IČO: 00845451

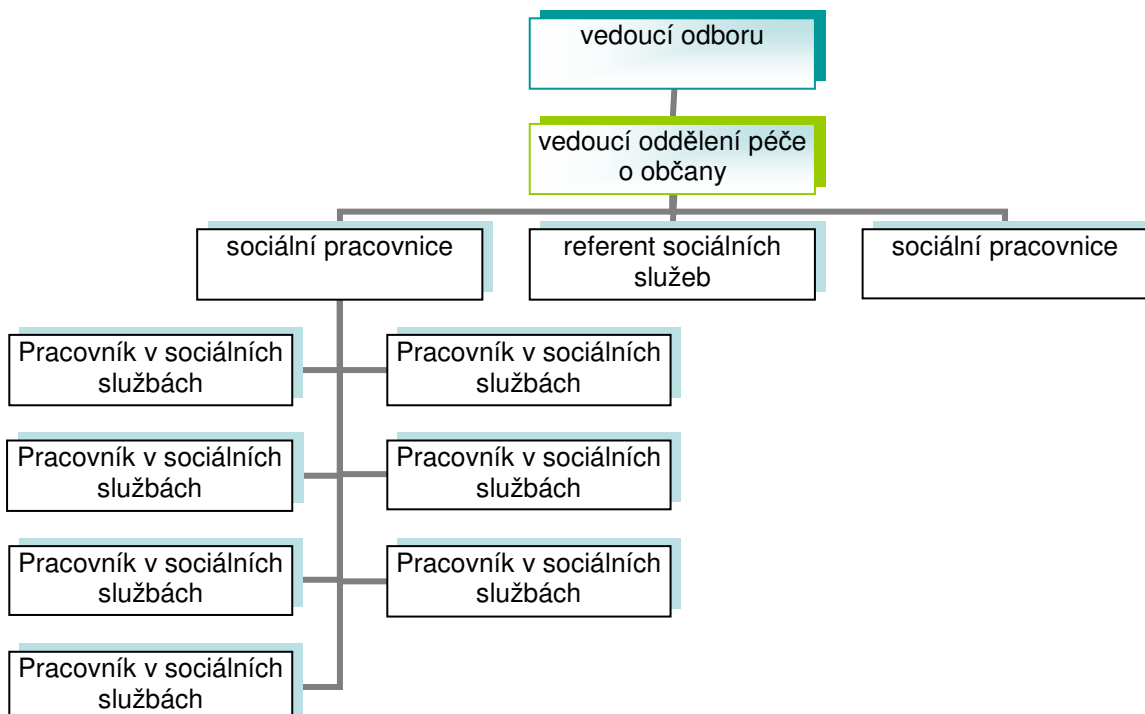
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Bc. Dagmar Bradová

Vedoucí oddělení péče o občany: Mgr. Alena Antoszyková

Sociální pracovníci: Mgr. Renáta Kunzová, 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, jedna

na 0,4 úvazku, druhá na 0,05 úvazku a referent sociálních služeb na 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 2010 se pro pracovníky v sociálních službách uskutečnila 4x 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 2010 žádný ze zaměstnanců pracovní poměr nerozvázal a žádný zaměstnanec nebyl přijat do pracovního poměru.

### **3. Poslání**

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou pobytové odlehčovací služby poskytnout potřebnou pomoc osobám, kteří 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 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
- 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 s pečovatelskou službou na ulici Gajdošova. Tato služba je poskytována na základě písemné smlouvy a podle předem dojednaného individuálního plánu. V roce 2010 bylo uzavřeno 45 nových smluv o poskytování odlehčovací služby. Z tohoto počtu byli 3 uživatelé mimoostravští. Průměrný věk uživatelů činil 81,7 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 54 dnů. Nejkratší pobyt trval 4 dny, nejdelší 183 dnů. Z celkového počtu 48 uživatelů se jich 33 vrátilo domů, 15 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem. Jelikož kapacita činí 10 lůžek a všechna nebyla obsazena (průměrná obsazenost je 7 uživatelů – příjemců příspěvku na péči v různých stupních), oslovili jsme také další ostravské obvody s nabídkou poskytnutí služby a tato spolupráce trvá doposud. V případě potřeby také pracovníci v sociálních službách vypomáhali pečovatelské službě v domě s pečovatelskou službou 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. V roce 2010 byly aktualizovány kolektivem pracovníků prováděcí dokumenty standardů. Vedoucí odboru sociálních věcí revidovala celkem 9 pokynů k realizaci standardů kvality, 1x dokument Personální a organizační zajištění odlehčovací služby a 1x Pravidla poskytování odlehčovací služby. Všechny tyto dokumenty 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.

Soustředujeme se také na zlepšování prostředí, ve kterém naši zaměstnanci pracují. V roce 2010 jsme vybavili novým, světlým nábytkem zázemí místnosti pro pracovníky v sociálních službách také v souladu s požadovanými předpisy, tj. uzamykatelnost skříní apod.

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 pořádaném statutárním městem Ostrava, na Dni seniorů pořádaném naším městským obvodem a Dni pro seniory na Landeku, pořádaném RPG Real Estate, 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.

V dubnu roku 2010 odsouhlasila rada městského obvodu členství městského obvodu v Asociaci poskytovatelů sociálních služeb České republiky a v tomto měsíci jsme se také členy Asociace stali. Členství v Asociaci nám 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 (v letošním roce to byla publikace Pečovatelská služba), 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 881, 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 2010 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. Setkání pracovníků v sociálních službách proběhne v příštím roce, a to konkrétně s pracovníky Slezské Ostravy.

V letošním roce vrcholily přípravy 3. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, kterých jsme se jako člen pracovní skupiny Senioři velmi aktivně účastnili s připomínkami, návrhy a náměty. Naše spolupráce s pracovní skupinou pokračuje i dále, kdy se pravidelně zúčastňujeme schůzek pracovní skupiny, přípravy akčního plánu atd.

Cíle, které jsme si stanovili pro rok 2010 se nám tedy podařilo splnit, s výjimkou jednoho a tím je rozšíření nabídky poskytovaných úkonů o aromaterapii, muzikoterapii a bazální stimulaci. Důvodem je kvalifikační požadavek středoškolského vzdělání a následného absolvování odborných kurzů, které je spojeno s nemalými finančními náklady. Obdobné náklady by vznikly také tehdy, kdybychom tuto službu poskytovali našim uživatelům prostřednictvím externích pracovníků.

## 8. Rozpočet odlehčovací služby

### Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
<b>Úhrady</b>	<b>1 095</b>	<b>940</b>	<b>86</b>

Jedná se o veškeré příjmy tj. úhrady za provedené úkony a stravu (3x denně). **Průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 2 542,- Kč měsíčně za provedené úkony.**

V roce 2010 jsme úspěšně požádali o **dotaci z Moravskoslezského kraje**, kterou jsme obdrželi ve výši **65 tis. Kč**, a to na platy pracovníků v sociálních službách. Tímto jsme ušetřili v rámci rozpočtu městského obvodu finanční částku, která mohla být použita pro jiné účely.

Dále jsme požádali o **dotaci z Moravskoslezského kraje** na projekt „Vzdělaný pracovník – kvalitní poskytovatel sociální služby“, kterou jsme rovněž obdrželi v požadované výši **50 tis. Kč** (aliquotní část pro odlehčovací službu činila 13,5 tis. Kč) a která byla použita k zajištění vzdělávacích akreditovaných kursů pro pracovníky v sociálních službách a sociální pracovníky. Tato dotace byla zaúčtována v rámci účetních položek na vzdělávání na odboru vnitřních věcí a kanceláře tajemníka.

### Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% plnění
<b>Nákup služeb</b>	<b>344</b>	<b>344</b>	<b>289</b>	<b>84</b>
<b>Platy</b>	<b>2 671</b>	<b>2 671</b>	<b>2 180</b>	<b>82</b>
<b>Provoz</b>	<b>180</b>	<b>153</b>	<b>110</b>	<b>72</b>
<b>Celkem</b>	<b>3 195</b>	<b>3 168</b>	<b>2 579</b>	<b>79</b>

## 9. Nejčastěji poskytované úkony

### Úkon

- 1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**
- 2. Pomoc při úkonech osobní hygieny**
- 3. Návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností**
- 4. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

## **10. Stížnosti a podněty**

V roce 2010 nebyla podána žádná stížnost či podnět v souvislosti s poskytováním úkonů odlehčovací služby ani žádná stížnost jiná.

Naopak uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci zaslali tři pochvaly na poskytování odlehčovací služby, a to vždy za vzornou péči o uživatele.

## **11. Kontrolní a metodická činnost**

V rámci zkvalitnění činnosti poskytovaných sociálních služeb pokračovaly práce na standardech kvality sociálních služeb. V souladu s plánem kontrol pro rok 2010 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 2010 proběhlo **sebehodnocení pracovníků** v sociálních službách na základě dotazníkového šetření. Dotazy směřovaly do oblastí komunikace, týmové spolupráce, pracovního výkonu, samostatnosti a odpovědnosti, iniciativy, odbornosti a sebevzdělávání a odolnosti proti zátěži. Pro všechny zaměstnance byla tato zkušenost naprosto nová a někteří měli tendence se podhodnocovat, někteří zase naopak. Průměrná známka na pracovníka činila 2,41 (známky 1 – 5 jako ve škole), Nejhorší průměr byl 3,28, a to v komunikaci, nejlepší naopak 2,0, který byl dosažen v týmové spolupráci, pracovním výkonu, samostatnosti a odpovědnosti a odolnosti vůči zátěži.

V rámci dotazníkového **šetření spokojenosti zaměstnanců**, které zahrnovalo dotazy na spokojenost s obsahem práce, oblast řízení sociální pracovníci, vedoucí oddělení a vedoucí odboru, komunikaci na pracovišti, osobní perspektivu v zaměstnání a pracovní prostředí, vyplynula zejména nespokojenost se sociálním zázemím pracovníků v sociálních službách, především pak starý, nevyhovující nábytek, stoly, skříňky na osobní věci a šaty. Ještě v roce 2010 byla v souladu s plánem i schváleným rozpočtem vybavena místnost pečovatelek novým nábytkem. Celková spokojenost zaměstnanců byla ohodnocena známkou 1,07 (známky 1 – 5 jako ve škole), která vypovídá o vysoké spokojenosti zaměstnanců odlehčovací služby.

V letošním roce jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali **spokojenost uživatelů** odlehčovací služby, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme hodnotili 30 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 6 mužů a 24 žen. Nejvíce byla zastoupena kategorie 76 – 80 let, a to v počtu 10 uživatelů. Uživatelé si nejvíce přejí zajištění soběstačnosti – 17 uživatelů, pokud potřebují informace z oblasti sociálních služeb, obracejí se nejčastěji na rodinu a příbuzné – 25 uživatelů, 16 uživatelů uvádí, že sociální služby mohou zvýšit spokojenost v životě, nejdůležitější potřebou pro uživatele je nejčastěji soběstačnost – 26 uživatelů, dále bezpečí – 15 uživatelů a společenský kontakt preferuje 14 uživatelů. Spokojenost s dostatečným množstvím informací o poskytovaných sociálních službách vyjádřilo 19 uživatelů. 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 2011**

### **Udržení potřebné úrovně a kvality , popř. její zvýšení**

- 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 pečovatelské služby v médiích – měsíčník Centrum, webové stránky obvodu, prezentace na Dni sociálních služeb

#### **Více zdrojové financování**

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2011 opět financována z více zdrojů, tedy nejen z rozpočtu městského obvodu a prostřednictvím plateb uživatelů sociálních služeb městského obvodu. 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 se směrnicí SME 2009-09 „Postup při hodnocení kvality poskytované odlehčovací služby“ vydané radou městského obvodu 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 schůzi dne 5. 5. 2011 usnesením č. 0551/RMOB1014/11/11.