

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2011

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_____	5
Článek 7 Poskytování odlehčovací služby_____	5
Článek 8 Rozpočet odlehčovací služby_____	7
Článek 9 Nejčastěji poskytované úkony_____	8
Článek 10 Stížnosti a podněty_____	9
Článek 11 Kontrolní a metodická činnost_____	9
Článek 12 Cíle odlehčovací služby pro rok 2011_____	10
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

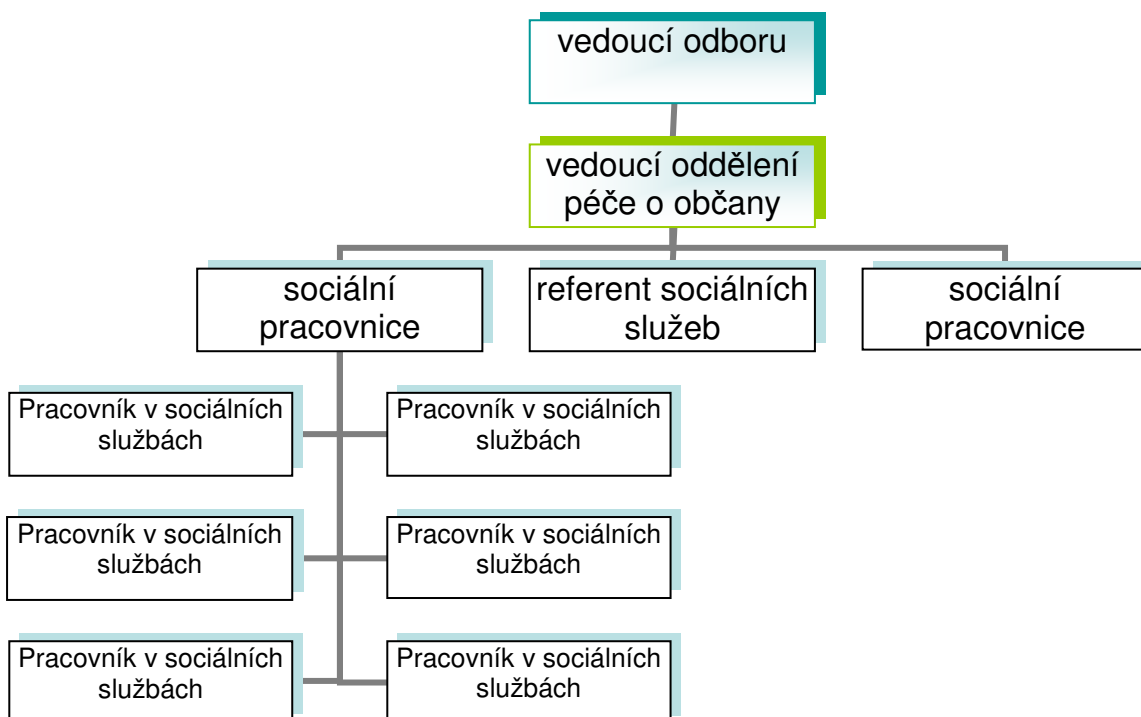
DIČ: CZ00845451

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 6 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. V září roku 2011 získaly 2 sociální pracovníce a vedoucí oddělení péče o občany Evropský certifikát ECC, který má panevropské ocenění v sociální péči a byl vyvinut s podporou Celoživotního vzdělávacího programu Evropské unie. Je vypracován k podpoře vědomostí a dovedností pracovníků v sociálních službách. Proškolení včetně závěrečného testu k získání certifikátu ECC je v rozsahu 24 hodin a obsahuje 8 nezbytných oblastí z vědomostí v sociální péči. 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 2011 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 2011 žádný ze zaměstnanců pracovní poměr nerozvázel a žádný zaměstnanec nebyl přijat do pracovního poměru. Jeden zaměstnanec byl převeden na pečovatelskou službu.

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

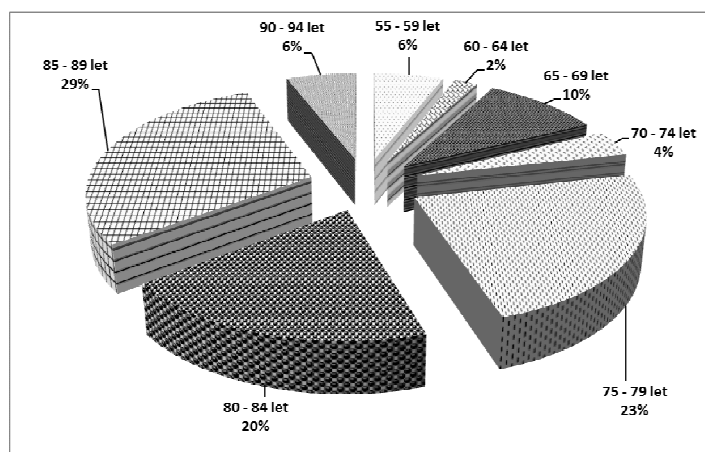
- Poskytování služby podle individuálních potřeb uživatelů
- Pružnost a flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné 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 s pečovatelskou službou na ulici Gajdošova. Tato služba je poskytována na základě písemné smlouvy a podle předem dojednaného individuálního plánu. V roce 2011 bylo uzavřeno 51 nových smluv o poskytování odlehčovací služby.

Uživatelé s platnou smlouvou podle věku

Věk	Počet klientů
55 - 59 let	3
60 - 64 let	1
65 - 69 let	5
70 - 74 let	2
75 - 79 let	12
80 - 84 let	10
85 - 89 let	15
90 - 94 let	3



Z tohoto počtu nebyl žádný uživatel mimostravský. Průměrný věk uživatelů činil 78 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 42 dnů. Nejkratší pobyt trval 2 dny, nejdelší 258 dnů (jednalo se o pobyt jedné osoby v zařízení dvakrát). Z celkového počtu 51 uživatelů se jich 31 vrátilo domů, 13 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), 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, 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 roce 2011 jsme vybavili všechny pokoje novými varnými konvicemi. 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 2011 byly zakoupeny nové set-top-boxy ke všem televizím z důvodu digitalizace.

Soustředíme se také na zlepšování prostředí, ve kterém naši zaměstnanci pracují. V roce 2011 jsme vybavili novým sedacím nábytkem zázemí místnosti pro pracovníky v sociálních službách.

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 (v letošním roce to byla publikace Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách), 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 867, 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 2011 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 proběhlo v listopadu roku 2011 a to s pracovníky Slezské Ostravy. Výměna pracovních zkušeností obohatila všechny zúčastněné a našlo se hodně společných témat. V rámci dobré praxe bychom chtěli do budoucna v těchto setkáních pokračovat. V roce 2012 plánujeme setkání u nás.

V roce 2011 vstoupil v platnost 3. Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, jehož příprav jsme se jako člen pracovní skupiny Senioři velmi aktivně účastnili s připomínkami, návrhy a náměty. Ekonomická situace není příliš nakloněna velkým investicím a proto je třeba zvažovat zřizování dalších sociálních služeb velmi zodpovědně a zřizovat nebo rozšiřovat jen ty služby, které v rámci Ostravy jsou nedostatečné, popř. chybí úplně, např. osobní asistence. A naopak nezřizovat služby, které jsou v současnosti plně zabezpečeny, dokonce přesahují kapacitu proti poptávce, např. právě odlehčovací služba. Naše spolupráce s pracovní skupinou pokračuje i dále, kdy se pravidelně zúčastňujeme schůzek pracovní skupiny, přípravy akčního plánu atd.

8. Rozpočet odlehčovací služby

Příjmy (v tis. Kč)

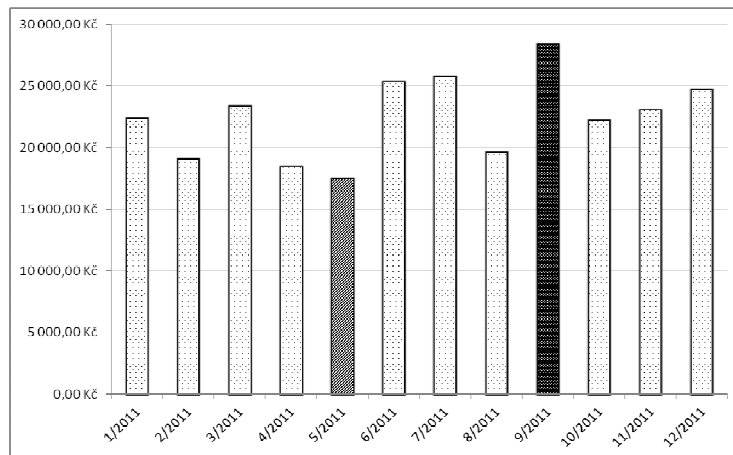
	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úhrady	1 000	874	87

Jedná se o veškeré příjmy, tj. úhrady za provedené úkony a stravu (3x denně). **Průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 2 643,- Kč měsíčně za provedené úkony.**

V roce 2011 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 2011 - prosinec 2011 OS

Měsíc	Cena
1/2011	22 341,67 Kč
2/2011	19 049,95 Kč
3/2011	23 334,98 Kč
4/2011	18 350,02 Kč
5/2011	17 416,69 Kč
6/2011	25 275,42 Kč
7/2011	25 733,11 Kč
8/2011	19 559,78 Kč
9/2011	28 366,48 Kč
10/2011	22 178,80 Kč
11/2011	23 023,15 Kč
12/2011	24 682,40 Kč
Celkem	269 312,45 Kč

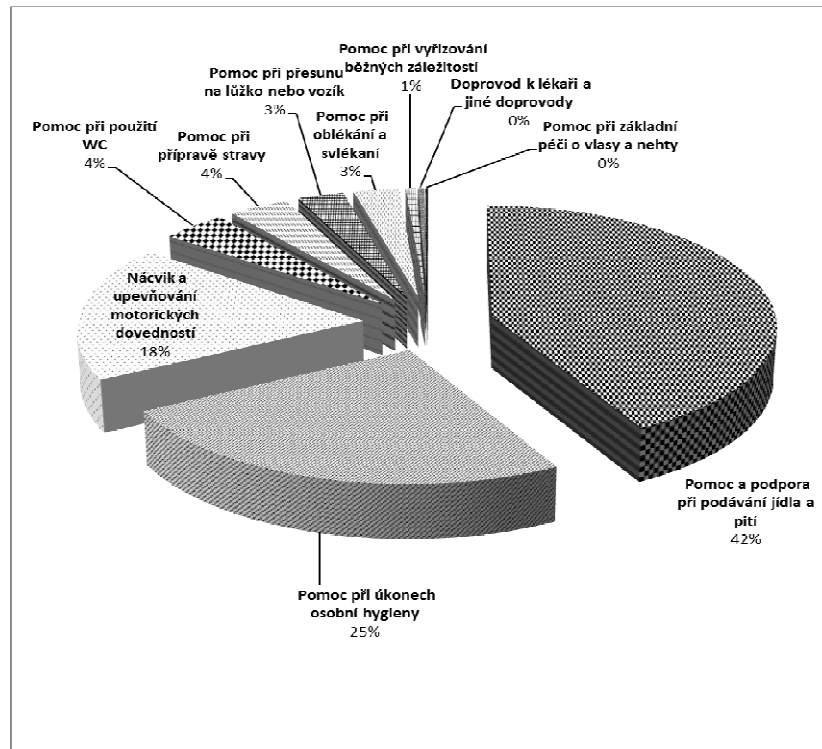


Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% čerpání
Nákup služeb	280	259	93
Platy	2 299	1 497	65
Provoz	260	145	56
Celkem	2 839	1 901	67

9. Nejčastěji poskytované úkony

Úkon	Příjem
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	113 190,81 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	67 335,57 Kč
Nácvik a upevňování motorických dovedností	48 999,37 Kč
Pomoc při použití WC	10 881,96 Kč
Pomoc při přípravě stravy	10 136,37 Kč
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	7 702,96 Kč
Pomoc při oblékání a svlékání	7 559,10 Kč
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	1 708,31 Kč
Doprovod k lékaři a jiné doprovody	1 058,34 Kč
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	443,33 Kč



10. Stížnosti a podněty

V roce 2011 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. V souladu s plánem kontrol pro rok 2011 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. Zároveň jsme nechali provést kontrolní audit, z jehož závěrečné zprávy nyní budeme čerpat při dalším zdokonalování práce odlehčovací služby.

V letošním roce jsme v souladu s příslušným pokynem vedoucí odboru uskutečnili mezi pracovníky v sociálních službách dotazníkové šetření s cílem zjistit **spokojenost či nespokojenost s komunikací** na pracovišti. Dotazy směřovaly do oblastí komunikace s nejbližšími spolupracovníky, s nadřízenými, úroveň komunikace, problémy v komunikaci apod. Komunikace s nejbližšími spolupracovníky byla vyhodnocena jako výborná. Komunikace s nadřízenými byla ze 6 dotazovaných vyhodnocena v 5 případech jako dobrá. Na dotaz v čem si myslíte, že je problém v nekvalitní komunikaci, bylo 3x vyhodnoceno, že jsou lidé podráždění a bojí se o práci a 2x, že máme málo času na komunikaci mezi sebou. Na dotaz, zda chcete

setrvat na svém pracovišti, bylo 6x zodpovězeno, že ano. Toto zjištění je velmi pozitivní, protože stabilní kolektiv je jedním z předpokladů fungující organizace. Do dalšího období bychom chtěli na téma komunikace uspořádat pro pracovnice také školení, aby se i přes dobré výsledky dotazníkového šetření dále v této oblasti zdokonalovaly.

Další dotazníkové **šetření spokojenosti zaměstnanců** zahrnovalo dotazy na spokojenost s obsahem práce – průměr 1,2, oblast řízení sociální pracovníci – průměr 1,6, vedoucí oddělení – průměr 1,6 a vedoucí odboru – průměr 1,6, komunikaci na pracovišti – průměr 1, osobní perspektivu v zaměstnání – průměr 1,6 a pracovní prostředí průměr 1, oblast vzdělávání – průměr 1,2. Proti loňskému roku, kdy byla zejména nespokojenost se sociálním zázemím pracovníků v sociálních službách, především pak se starým a nevyhovujícím nábytkem, který byl vyměněn, v letošním roce hodnotili pracovníci pracovní prostředí průměrem 1,0. Celková spokojenost zaměstnanců byla ohodnocena známkou 1,35 (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 22 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 11 mužů a 11 žen. K dotazu, na jakou oblast bychom se měli v budoucnu zaměřit, si uživatelé nejvíce přejí zajištění soběstačnosti – 8 uživatelů, zajištění poradenství – 2 uživatelé a rehabilitaci – 2 uživatelé. Pokud potřebují informace z oblasti sociálních služeb, obracejí se nejčastěji na rodinu a příbuzné – 14 uživatelů, na úřad - 4 uživatelé a 2 uživatelé spoléhají sami na sebe. 14 uživatelů uvádí, že sociální služby mohou zvýšit spokojenost v životě, nejdůležitější potřebou pro uživatele je nejčastěji soběstačnost – 16 uživatelů, dále společenský kontakt – 8 uživatelů a informace a dosažitelnost a dostupnost služeb preferuje 7 uživatelů. Spokojenost s dostatečným množstvím informací o poskytovaných sociálních službách vyjádřilo 16 uživatelů. Při poskytování sociální služby je pro respondenty důležitá ochota pomoci 5x, přátelský vztah 3x a informace také 3x. V porovnání s rokem minulým se pořadí potřeb zásadně 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 2012

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 2012, popř. je budeme doplňovat. Pro rok 2012 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
- zavedení elektronického zaznamenávání prováděných úkonů tzv. čteček
- 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. 2012 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 21. 5. 2012 usnesením 2008/RMOB1014/33/12.