

PEČOVATELSKÁ 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_____ | 5 |
| Článek 6 Principy_____ | 5 |
| Článek 7 Poskytování pečovatelské služby_____ | 5 |
| Článek 8 Rozpočet pečovatelské služby_____ | 9 |
| Článek 9 Nejčastěji poskytované úkony _____ | 10 |
| Článek 10 Stížnosti a podněty_____ | 12 |
| Článek 11 Kontrolní a metodická činnost_____ | 13 |
| Článek 12 Domy zvláštního určení_____ | 14 |
| Článek 13 Cíle pečovatelské služby pro rok 2013_____ | 15 |
| Článek 14 Závěr_____ | 15 |
| Příloha č. 1 – Aktivity klubu seniorů_____ | 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 pečovatelská služba v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Název: Pečovatelská služba

Adresa: Prokešovo náměstí 8, 729 29 Ostrava

Sídlo PS: Ostrčilova 4, 729 29 Ostrava

Telefon: 599 443 253, 599 443 503

Webové stránky: www.moap.cz

IČO: 00845451

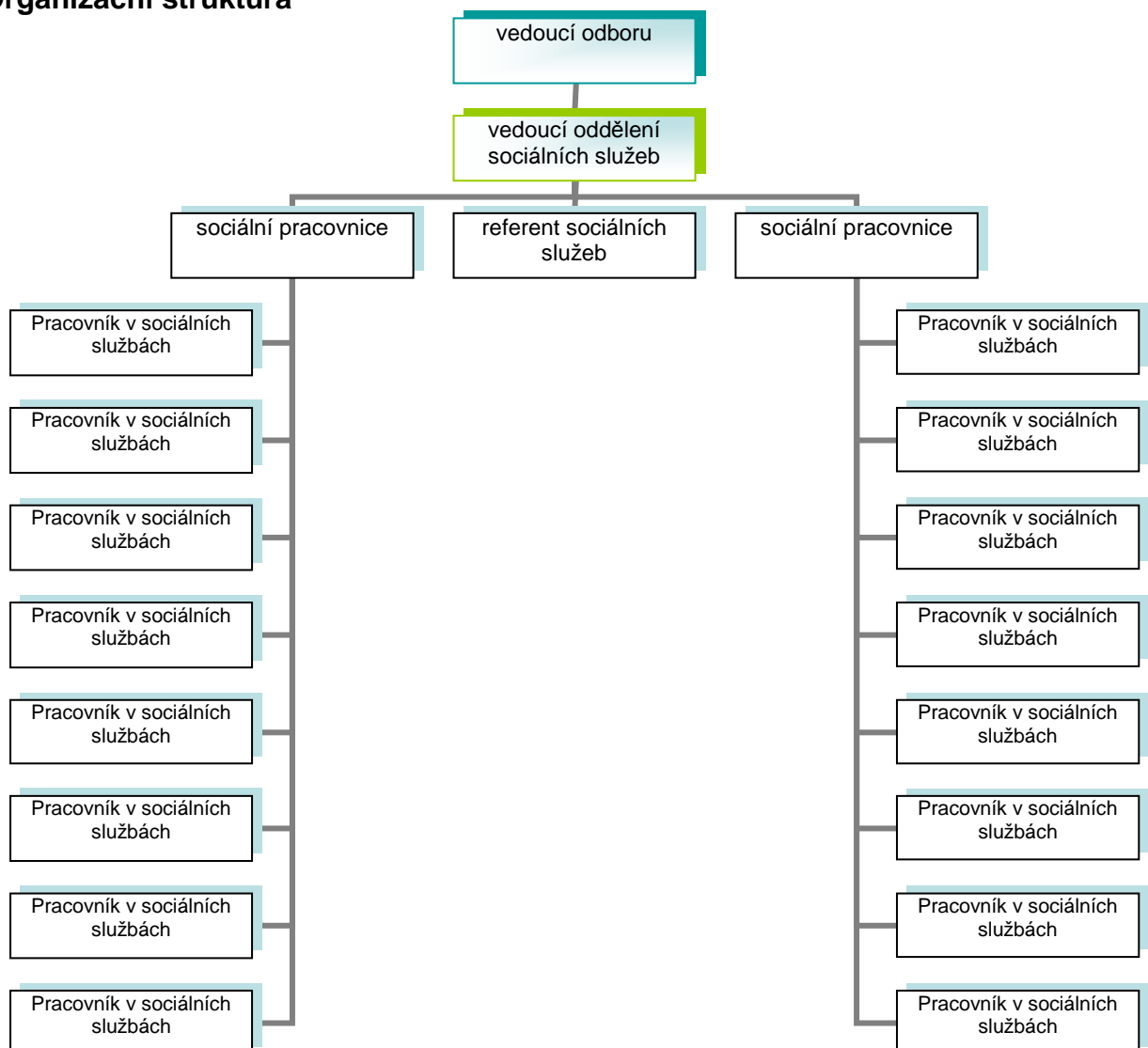
DIČ: CZ00845451

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



Pečovateľská služba má 16 pracovníků v sociálních službách, 2 sociální pracovníce a 1 referenta sociálních služeb. Všichni pracovníci v sociálních službách jsou zaměstnání na plný úvazek 40 hod. týdně kromě jednoho, který byl na dobu určitou zaměstnán na 35 hodin týdně, 2 sociální pracovníce mají úvazek 0,8 a 0,6 a referent sociálních služeb 0,7 úvazku. Všichni zaměstnanci si 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 říjnu roku 2012 získalo 6 pracovníků v sociálních službách Evropský certifikát ECC (více viz Článek 8), 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 ne všichni pracovníci v sociálních službách stanovený počet 24 hodin v roce splnili, a to z důvodu nemocnosti. 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 byl ukončen pracovní poměr s pěti zaměstnanci z těchto důvodů:

- 1x skončení uplynutím doby určité (zástup za mateřskou dovolenou)
- 1x skončení na žádost zaměstnance (dohoda), jiné pracovní místo odpovídající vysokoškolskému vzdělání zaměstnance
- 1x skončení pracovního místa po vzájemné dohodě
- 2x zrušením ve zkušební době (1x ze strany zaměstnance, 1x ze strany zaměstnavatele)

Po mateřské dovolené se vrátil jeden zaměstnanec. V roce 2012 tak nedošlo ke snížení počtu pracovníků v sociálních službách.

Umožňujeme rovněž praxi studentům vyšších odborných a vysokých škol z oborů se sociálním zaměřením. V r. 2012 vykonávali na úseku sociálních služeb tuto praxi celkem 3 studenti Vyšší odborné školy sociální a Ostravské univerzity.

3. Poslání

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou terénní pečovatelské služby zajistit potřebnou pomoc seniorům a zdravotně postiženým osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, při zvládání péče o vlastní osobu a domácnost. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu v rozsahu svých možností definovaných v „Nabídce poskytovaných úkonů pečovatelské 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 pečovatelské služby je odborně a kvalitně poskytovanou pečovatelskou službou s fungujícím systémem

individuálního plánování podporovat uživatele v samostatnosti a umožnit jim zachovat přirozený životní styl a co nejdéle setrvání v domácím prostředí.

5. Cílová skupina

Pečovatelská služba je určena osobám, které

- mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení
- 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

- vyžadují celodenní péči pečovatelské služby
- jsou v akutním stavu závislosti na alkoholu nebo jiných návykových látkách
- jsou v akutním stavu dekompenzace psychiatrického onemocnění

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

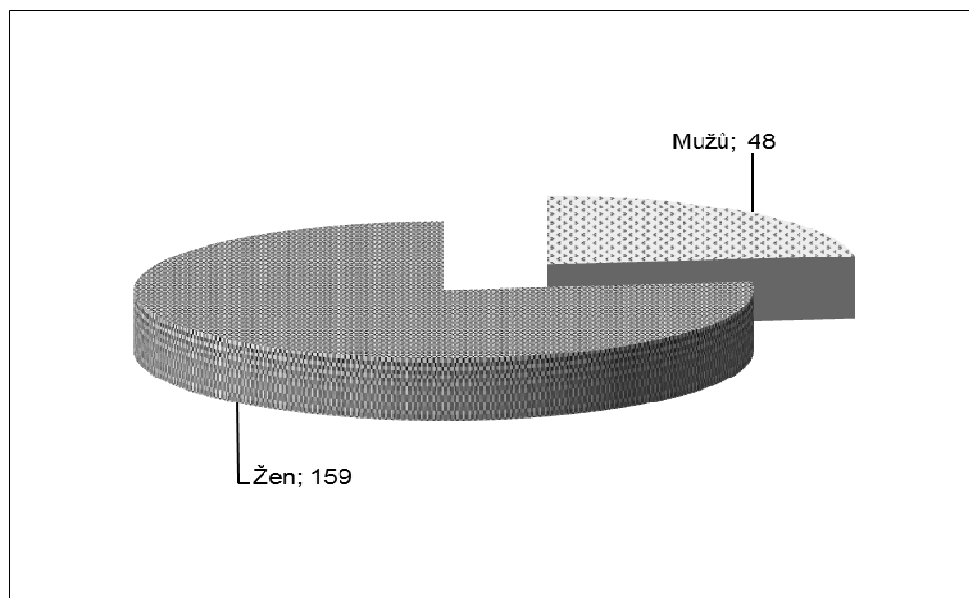
7. Poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba má své zázemí od listopadu 2009 na ul. Ostrčilova 4, Moravská Ostrava, kam se přestěhovala z ul. Sokolská a z ul. Gajdošova. Terénní sociální služba pomáhá ke zlepšení kvality života nejen vlastních uživatelů, ale také jejich rodinných příslušníků. V městském obvodu žije 5 812 občanů nad 65 let a v roce 2012 byla tato služba poskytnuta průměrně měsíčně 172 uživatelům.

Uživatelé dle pohlaví za rok 2012

Muži
Ženy

48
159

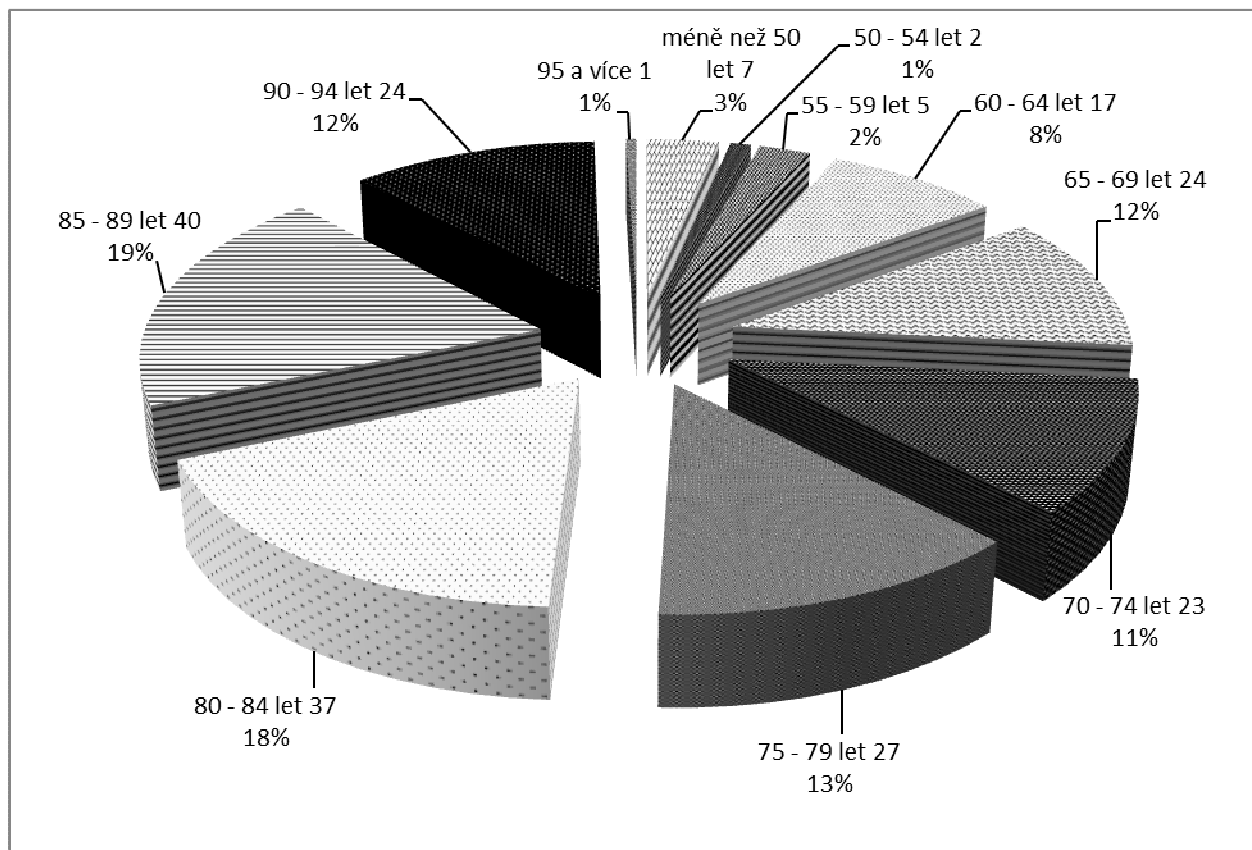


Deseti uživatelům byla pečovatelská služba poskytnuta, dle zákona č. 108/2006, o sociálních službách, § 75, odst. 2 bezplatně, tj. pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti poskytuje bez úhrady pro účastníky odboje, osoby rehabilitované, osoby zařazené v tábore nucených prací, popř. pozůstalým manželům (manželkám). Pro přesuny k jednotlivým klientům je využívána pracovníky v sociálních službách městská hromadná doprava. Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné smlouvy a podle předem dojednaného individuálního plánu. V roce 2012 bylo uzavřeno 67 nových smluv o poskytování pečovatelské služby.

Uživatelé s platnou smlouvou podle věku

| Věk | Počet uživatelů |
|-----------------|-----------------|
| méně než 50 let | 7 |
| 50 - 54 let | 2 |
| 55 - 59 let | 5 |
| 60 - 64 let | 17 |
| 65 - 69 let | 24 |
| 70 - 74 let | 23 |
| 75 - 79 let | 27 |
| 80 - 84 let | 37 |
| 85 - 89 let | 40 |

| | |
|---------------|----|
| 90 - 94 let | 24 |
| 95 a více let | 1 |



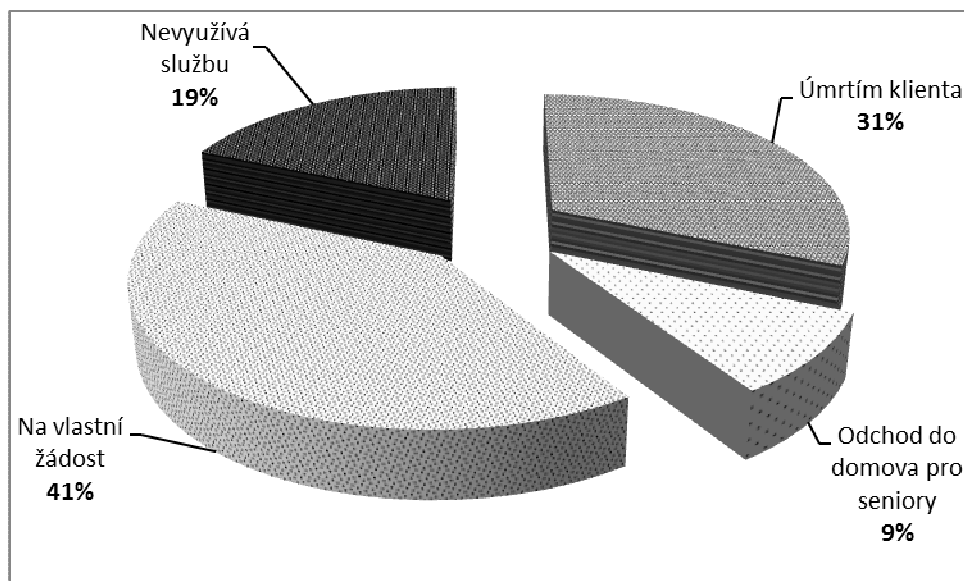
Uživatelů, kteří ukončili smlouvu o poskytování pečovatelské služby, bylo celkem 54. Jednalo se o úmrtí uživatele, popř. nastoupení uživatele do zařízení (domovy pro seniory, penziony apod.). V případě vlastních žádostí se buď zdravotní stav uživatele zlepšil (např. uzdravení po úrazu nebo se upravil stav po operačním zákroku) a již službu nepotřebuje, případně se zapojila do péče o seniora nebo člověka se zdravotním postižením nejbližší rodina, dalším důvodem pak byla finanční nedostatečnost uživatele.

Důvody ukončení služby leden 2012 – prosinec 2012

| Důvod | Počet |
|--------------------|-------|
| úmrtí | 17 |
| neodebírání služby | 10 |
| odchod do zařízení | 5 |

na vlastní žádost

22



Pečovatelská služba je poskytována v souladu se standardy kvality tak, jak nám ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. V roce 2012 byly aktualizovány kolektivem pracovníků prováděcí dokumenty standardů kvality.

Od ledna 2012 začali pracovníci pečovatelské 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 převedou 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. Uživatelé jsou s používáním čtecího zařízení dle dotazníkového šetření viz níže převážně spokojeni, nebo na to nemají názor.

Se způsobem poskytování pečovatelské 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 letáčků

i osobní účastí na akcích. V roce 2012 to byla akce „Lidé lidem“ pořádaná statutárním městem Ostrava a „Den seniorů“ pořádaný naším městským obvodem .

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. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 911, 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.

Pro rok 2012 jsme si 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 plánovali setkání pracovníků v sociálních službách u nás, ale velká nemocnost nám toto neumožnila.

V souladu s posláním městského obvodu při poskytování pečovatelské služby se nám mj. daří aktivizovat seniory jak k účasti na různých kulturních a společenských akcích, tak k vlastní činnosti v klubech seniorů, a tím přispívat k jejich sociálnímu začleňování. Přehled o jednotlivých aktivitách klubu seniorů tvoří přílohu č. 1 této zprávy.

Zajišťujeme rovněž dostupnost odborné geriatrické péče pro seniory jednak na základě dohody s obvodní lékařkou, která 1 x za 14 dní poskytuje zdravotnickou službu a poradenství občanům žijícím v domě zvláštního určení přímo ve vyhrazených prostorech domu, jednak předáváním seznamu spolupracujících odborníků, tj. zdravotnická doprava, nemocnice, lékařská služba první pomoci apod.

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 pečovatelské služby

Příjmy (v tis. Kč)

| | Schválený rozpočet | Plnění | % plnění |
|--------------|---------------------------|---------------|-----------------|
| Úkony | 1 300 | 1 145 | 88 |

Příjmy jsou tvořeny úhradami 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. 1 128 tis. Kč za rok 2012. Vlastní příjem pak tvoří úhrady uživatelů za provedené úkony, kdy průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 792,- Kč měsíčně. Zároveň poskytujeme pečovatelskou službu dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 75, odst. 2 bezplatně, tj. pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti poskytuje bez úhrady pro účastníky odboje, osoby rehabilitované, osoby zařazené v tábore nucených prací, popř. pozůstalým manželům (manželkám) a tyto úhrady činí za rok 2012 – 227 tis. Kč.

V roce 2012 jsme požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí na provozování pečovatelské služby. Obdrželi jsme 242 tis. Kč, které jsme tak ušetřili z rozpočtu městského obvodu a umožnili jejich použití na jiné účely.

V tomtéž roce Ministerstvo práce a sociálních věcí realizovalo projekt „Vzdělávejte se pro růst! – Adaptabilita“ prostřednictvím jednotlivých kontaktních pracovišť Úřadů práce České republiky. Cílem projektu byla podpora zaměstnavatelů, kteří realizují svoji činnost v určitých odvětvích. Jedním z odvětví byly terénní sociální služby. Projekt jednak umožnil získat finanční příspěvky na vzdělávání zaměstnanců a také hradil mzdové náklady vzdělávaných zaměstnanců, a to po dobu jejich vzdělávání. V žádosti o tento projekt jsme byli úspěšní a všech 16 pracovníků v sociálních službách bylo proškolen v rozsahu 24 hodin. Závěrečnou zkoušku k získání certifikátu ECC v sociálních službách pak získalo 6 pracovníků v sociálních službách. Celková výše dotačního titulu činila 185 115,- Kč. Příspěvek na vzdělávání byl poskytnut v režimu de minimis, ve výši 100 % vynaložených nákladů.

Výdaje (v tis. Kč)

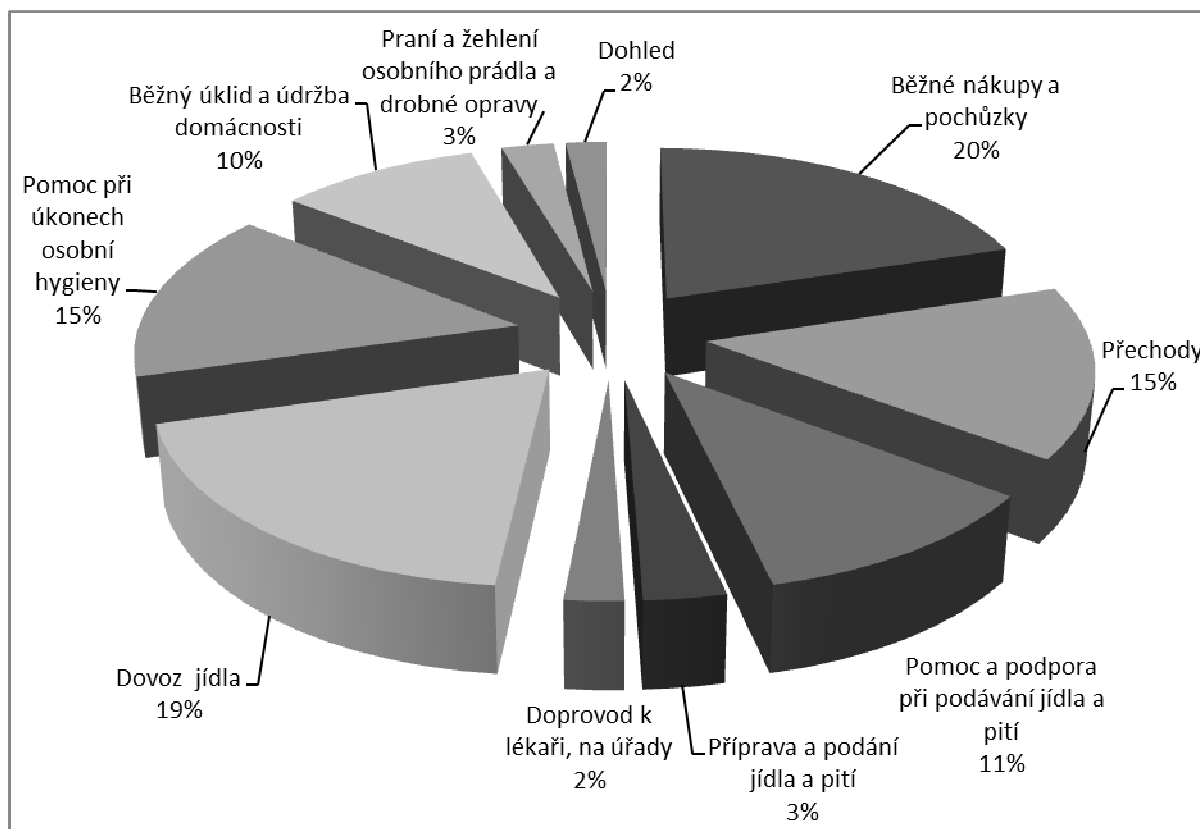
| | Schválený rozpočet | Plnění | % plnění |
|---------------|--------------------|--------------|-----------|
| Provoz | 541 | 320 | 59 |
| Platy* | 6 453 | 4 908 | 76 |

*včetně odvodů sociálního a zdravotního pojištění + zákonného pojištění

9. Nejčastěji poskytované úkony

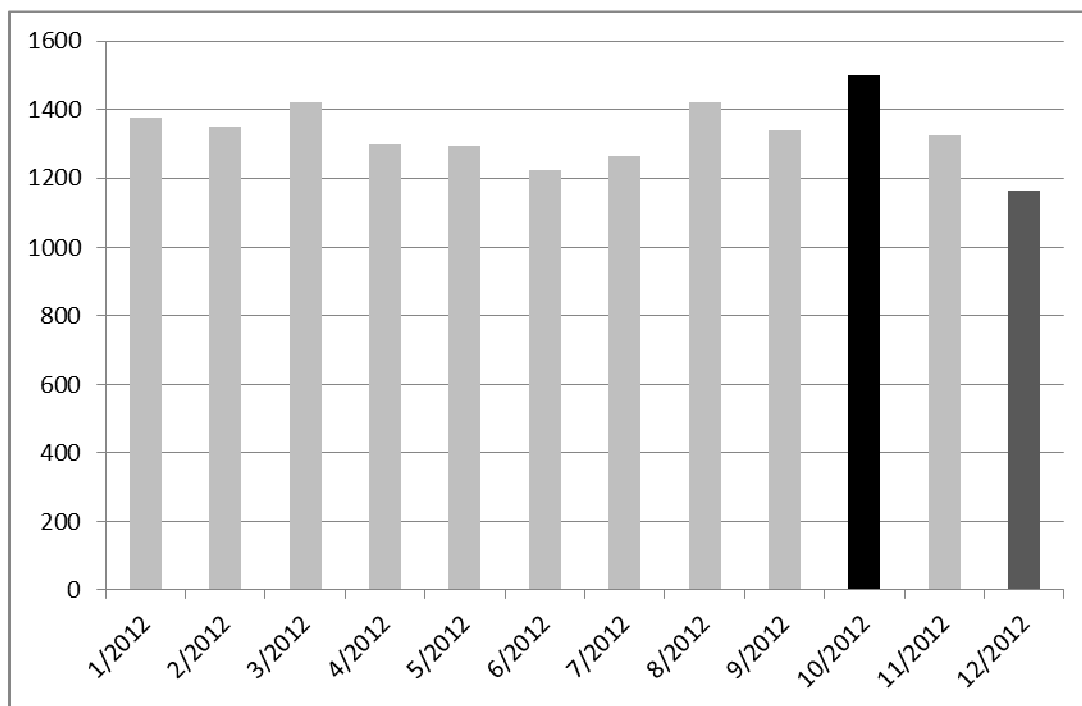
Nejčastějších 10 poskytovaných úkonů leden 2012 - prosinec 2012

| Úkon | Příjem |
|---|------------|
| Běžné nákupy a pochůzky | 305 131,02 |
| Přechody | 230 717,45 |
| Pomoc a podpora při podávání jídla a pití | 169 199,70 |
| Příprava a podání jídla a pití | 45 272,72 |
| Doprovod k lékaři, na úřady | 32 626,91 |
| Dovoz jídla | 287 046,00 |
| Pomoc při úkonech osobní hygieny | 229 522,22 |
| Běžný úklid a údržba domácnosti | 149 411,17 |
| Praní a žehlení osobního prádla a drobné opravy | 38 992,50 |
| Dohled | 30 331,50 |



Zajištěné obědy v období leden 2012 - prosinec 2012

| Měsíc/Rok | Obědů |
|-----------|-------|
| 1/2012 | 1376 |
| 2/2012 | 1351 |
| 3/2012 | 1420 |
| 4/2012 | 1298 |
| 5/2012 | 1295 |
| 6/2012 | 1222 |
| 7/2012 | 1263 |
| 8/2012 | 1420 |
| 9/2012 | 1339 |
| 10/2012 | 1501 |
| 11/2012 | 1322 |
| 12/2012 | 1168 |



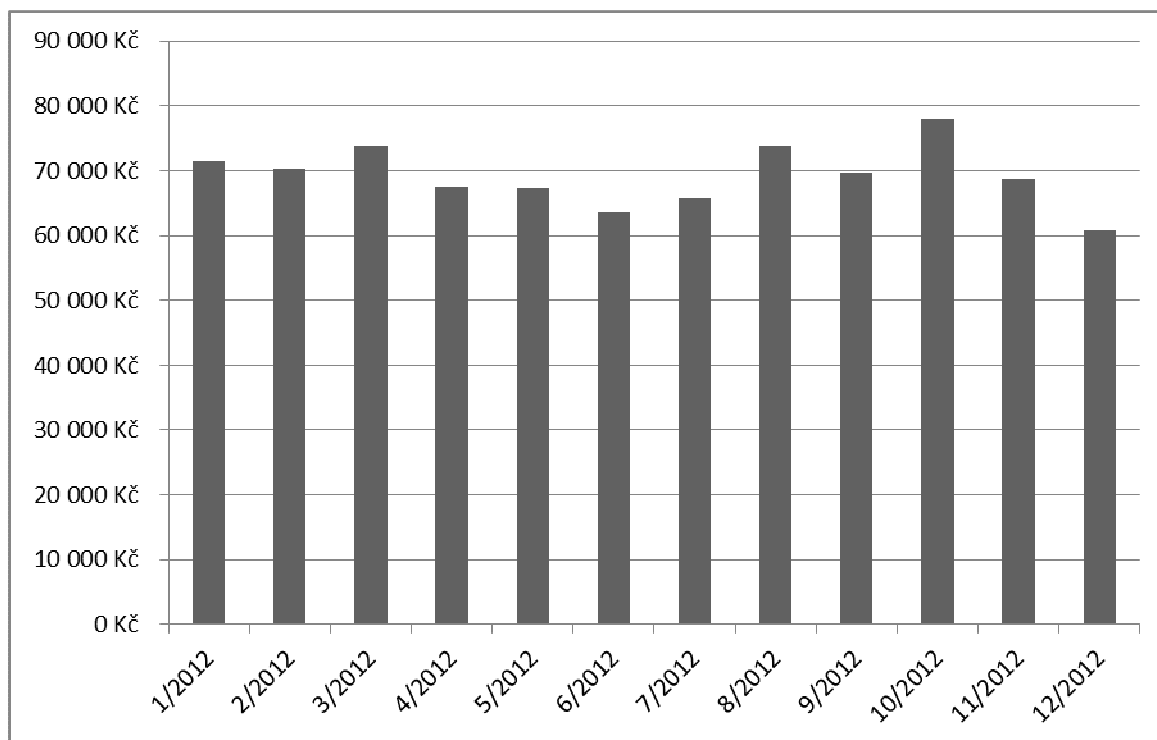
odborné firmy, která byla

vybrána ve výběrovém řízení vyhlášeném podle zákona o zadávání veřejných zakázek. Firma zajišťuje uživatelům výběr ze 4 hlavních jídel (z tohoto 1 jídlo diabetické) včetně polévky (jeden druh) dle jídelního lístku předkládaného vždy na týden dopředu. V sobotu, neděli a svátcích je k dispozici 1 druh jídla.

pečovatelské
zajišťujeme
prostřednictvím

Stravné v období leden 2012 - prosinec 2012

| Měsíc/Rok | Stravné celkem |
|-----------|----------------|
| 1/2012 | 71 552 |
| 2/2012 | 70 252 |
| 3/2012 | 73 840 |
| 4/2012 | 67 496 |
| 5/2012 | 67 340 |
| 6/2012 | 63 544 |
| 7/2012 | 65 676 |
| 8/2012 | 73 840 |
| 9/2012 | 69 628 |
| 10/2012 | 78 052 |
| 11/2012 | 68 744 |
| 12/2012 | 60 736 |



10. Stížnosti a podněty

V souladu se standardy kvality poskytovaných sociálních služeb věnujeme patřičnou pozornost případným stížnostem či podnětům týkajícím se poskytování pečovatelské služby. V roce 2012 byly podány dvě stížnosti, a to nespokojenost s přejmenováním domu s pečovatelskou službou na dům zvláštního určení, organizací úkonů a účtováním služeb za poskytnuté úkony. Tato stížnost byla vyhodnocena jako neoprávněná, neboť se změnou názvu se na poskytování terénní pečovatelské služby ani úhradách za provedené úkony nic nezměnilo. Na stížnost bylo písemně odpovězeno a zároveň se 8. 2. 2012 uskutečnila beseda s obyvateli domu a vše bylo znovu zodpovězeno a vysvětleno. Druhá stížnost se týkala nespokojenosti s prací pečovatelky, konkrétně s vyúčtováním měsíční úhrady, dále pak s poskytnutím úkonu „velký úklid“ (špatné naplánování termínu a tudíž jeho nedodržení) a s možností odhlášení stravy. Tato stížnost byla vyhodnocena jako částečně oprávněná, všichni pracovníci v sociálních službách byli znovu poučeni o plánování termínů na provedení úkonu velký úklid a uživatelé byli opakovaně seznámeni s možností odhlášení stravy a termíny, které je nutno dodržet při odhlášení stravy.

V roce 2012 uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci zaslali 2x pochvalu na poskytování pečovatelské služby, a to za vzornou péči o uživatele.

11. Kontrolní a metodická činnost

V souladu s pokynem vedoucí odboru byl zpracován plán řídicích kontrol pro rok 2012, na základě kterého prováděli příslušní vedoucí pracovníci odboru sociálních věcí kontroly individuálních plánů uživatelů, kontroly předávání finančních hotovostí do pokladny, kontrolu vyúčtování odebraných úkonů uživatelem a kontrolu statistických údajů služby. Protokoly z jednotlivých kontrol jsou součástí spisové dokumentace oddělení sociálních

služeb. Kontrolami nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky. Zjištěné poznatky byly dále zpracovány jako metodická pomůcka.

V návaznosti na loňské dotazníkové šetření **spokojenosti s komunikací na pracovišti** byla v letošním roce v rámci školení z projektu „Vzdělávejte se pro růst!“ – Adaptabilita - část školení věnována také této oblasti. Pracovníci v sociálních službách se seznámili s komunikačními technikami, psychohygienou, komunikací se spolupracovníky apod. I v následujícím období bychom chtěli v tomto trendu pokračovat a tematicky zaměřená školení absolvovat, aby se dále v této oblasti pracovníci zdokonalovali.

Další **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek) zahrnovalo dotazy na spokojenost s oblastí řízení nadřízenou sociální pracovníci – průměr 1,53, vedoucí oddělení – průměr 1,07 a vedoucí odboru – průměr 1,25, spokojenost s obsahem práce – průměr 1,21, s komunikací na pracovišti – průměr 1,26, se vztahy na pracovišti – průměr 1,33, s osobní perspektivou v zaměstnání – průměr 2,13 a s pracovním prostředím - průměr 1,53. Celkovou spokojenost hodnotili zaměstnanci průměrnou známkou 1,41 (známky 1 – 5 jako ve škole), která se oproti roku 2011 zlepšila (loni činil průměr 2,13) a vypovídá o vysoké spokojenosti zaměstnanců pečovatelské služby. Oproti loňskému roku se zvýšila osobní perspektiva v zaměstnání z 3,38 na 2,13, což je příjemným zjištěním a potvrzením, že kolektiv pracovníků je vyrovnaný. K tomuto výsledku zajisté napomáhá také supervize, které se pracovníci pravidelně účastní.

Formou dotazníků byla zjišťována také **spokojenost uživatelů**. Dotazníky byly distribuovány nejen uživatelům v DZU, ale i uživatelům v terénu. Celkem bylo rozdáno 125 dotazníků, z nichž se vrátilo 121, tj. 96%. Dotazník byl oproti minulým letům jinak koncipován, částečně jiné byly položené dotazy tak, aby byl dotazník pro nás lépe vypovídající a ukázal nám klady i záporné poskytnuté služby. Na dotaz, zda uživatelé znají jméno sociální pracovníce pečovatelské služby, jich 48 odpovědělo, že ano včetně jména, 31 uvedlo ano bez udání jména a 27 uživatelů jméno nezná. Na dotaz, zda má uživatel doma individuální plán, jich 101 odpovědělo, že ano, 3x ne a 2x nevyplnil. Dalším dotazem bylo dodržování dohodnutých časů jednotlivých úkonů. 84 uživatelů odpovědělo určitě ano, 15 uživatelů spíše ano, 3x spíše ne a 2x určitě ne. 2x nevyplnili uživatelé vůbec. Jen jedenkrát byl napsán důvod, a to: pozdní dovoz obědu. Na dotaz, zda se uživatel podílí na tvorbě individuálního plánu, bylo 72x odpovězeno ano a 21x spíše ano, 9x spíše ne a 2x určitě ne. 2x nebylo vyplněno vůbec a jen 1x bylo vyplněno z jakého důvodu, a to vysoký věk. Na dotaz, zda uživatelé znají jméno svého klíčového pracovníka, bylo uvedeno 66x ano včetně jména, 2x ano bez jména, 7x ne a 31x nevyplnilo. Dotazem na evidenci úkonů přes čtecí zařízení, tzv. čtečky, bylo

zjištěno, že 55x uživatelů je spokojeno, 41 uživatelům je to jedno, 9 uživatelů je nespokojeno a 1x nebylo vyplněno. Důvodem nespokojenosti s čipováním je: 3x nemám přehled, 2x považuji to za zbytečnost, 1x dlouho to trvá a 3x nebyl uveden žádný důvod. Na dotaz, zda uživatel ví, že má možnost napsat pochvalu nebo stížnost, jestliže je spokojen nebo nespokojen s poskytovanou péčí, odpověděli uživatelé 100x ano a 6x ne. V oblasti informací o sociálních službách se nejvíce seniorů obrací oproti loňskému roku na svoji klíčovou pracovníci, popř. pečovatelku, pak na rodinu a příbuzné. Toto zjištění je pro nás velmi zavazující a svědčí o značné potřebě získávání informací pro klíčové pracovníky i pečovatelky, aby i do budoucna mohli podávat relevantní informace

pro naše uživatele, kteří se na ně velmi často a s důvěrou obrazejí. Na dotaz, zda mají uživatelé dostatek informací o poskytovaných sociálních službách, odpovědělo 65x určitě ano

a 37x spíše ano, 4x spíše ne. Nejdůležitější osobní potřebou je pro uživatele jako v loňském roce soběstačnost, namísto loňského bezpečí pak dosažitelnost a dostupnost služeb a na třetím místě bytové zázemí, dále pak bezpečí. Zajímavým se jeví v tomto dotazu, že pouze 4x byly uvedeny finance, což je pro nás při poskytování sociální služby zajímavé zjištění, neboť právě důvod „nedostatek financí“ je častým sdělením při zavádění nebo rozšiřování úkonů pečovatelské služby. Posledním dotazem bylo, zda by uživatel chtěl něco vzkázat pracovníkům pečovatelské služby. Různými obměnami odpovědí bylo poděkování a spokojenost za poskytovanou péči, za příjemné chování pečovatelek, za dobrou a obětavou práci, za dodržování času i srdečné pozdravy. Některé vzkazy byly konkrétním pracovníkům a některé velmi osobní. Celkově odpovídalo 22 mužů a 79 žen, 5 nevedlo. Nejvíce respondentů bylo ve věkové kategorii 73 – 82 let. Dotazník nám poskytl velmi důležité informace, ze kterých budeme i nadále čerpat podněty pro naši práci.

12. Domy zvláštního určení

Městský obvod má statutem svěřen k výkonu své působnosti majetek, kterým se mj. rozumí také domy zvláštního určení (DZU) na ul. Gajdošova a na ul. Dobrovského. Pravidla pro nájem bytů v těchto DZU upravuje vnitřní předpis ZAS 2011-07 „Zásady pronajímání bytů v domech zvláštního určení“ vydaný Radou městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz.

Ke dni 31. 12. 2012 evidoval odbor celkem 159 žádostí o pronájem bytu v DZU, přičemž 154 žadatelů má trvalý pobyt na území městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, 5 žadatelů má trvalý pobyt mimo obvod Moravská Ostrava a Přívoz. Z těchto 159 žádostí o pronájem bytu v DZU je jich 90 vedených v pořadníku na byt o velikosti 1+1, 60 na byt o velikost 1+2 v DZU Gajdošova a 9 v DZU Dobrovského.

Z celkového počtu evidovaných žádostí bylo v r. 2012 podáno celkem 34 žádostí. Jedna z nich nebyla po posouzení do evidence zařazena z důvodu nesplněných závazků vůči městskému obvodu. Počet pronajatých bytů za rok 2012 činí 13.

V únoru roku 2012 proběhlo setkání s nájemníky domu na ul. Gajdošova, kde místostarosta Tomáš Kuřec sdělil zamítavé stanovisko k dotazu o zřízení zastávky autobusu. Požadavek na zřízení retardéru u DZU byl schválen a v roce 2012 realizován. Vedoucí odboru sociálních věcí sdělila přítomným změnu názvu od 1. 3. 2012 z domu s pečovatelskou službou na dům zvláštního určení a s tím související nová pravidla pro uzavírání nájemních smluv k bytům v DZU. Současně ujistila všechny přítomné, že změna názvu domu neznamená žádné změny v poskytování pečovatelské služby pro uživatele ani pro chod klubu seniorů.

V říjnu, v rámci Týdne sociálních služeb České republiky, se uskutečnil Den otevřených dveří na DZU Gajdošova. Zájem byl velký. Akce se zúčastnilo 33 osob. Byla zajištěna prohlídka ukázkového bytu a zájemci se informovali na podmínky k získání bydlení v DZU.

13. Cíle pečovatelské služby

Udržení potřebné úrovně a kvality, případně 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 dle poznatků z praxe
- průběžné proškolení všech pracovníků pečovatelské služby
- pokračování v pravidelných supervizích
- vyhodnocování a aktualizace individuálních plánů uživatelů pečovatelské služby
- formou dotazníkového šetření zjišťování požadavků, problémů, přání a spokojenosti se službami v průběhu roku 2013
- podporování aktivit obyvatel DZU v rámci klubové činnosti
- vzájemná konzultace a výměna zkušeností na společných setkáních s pracovníky ostatních městských obvodů
- aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při naplňování 3. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava

Informovanost o službě

Aktivní vyhledávání občanů, kteří potřebují pomoc – depistáž proběhla v březnu a dubnu roku 2012. Lékařům do Diagnostického centra, Hornické polikliniky, lékařům v Ostravě - Přívoze, Ostravě- Fifejdách, a oblasti Gajdošovy ul. byly distribuovány letáky s poskytnutím informací

o pečovatelské službě. Zároveň informujeme o službě na akcích, ať už v klubech seniorů, Dnech seniorů pořádaných městským obvodem, případně na akci Lidé lidem na Masarykově náměstí pořádané statutárním městem Ostrava. Průběžně zjišťujeme, že náš městský obvod pokrývá rozsahem poskytované pečovatelské služby současné požadavky svých občanů. Lze se domnívat, že potřeby seniorů jsou pravděpodobně vyšší, ale ekonomická situace (zvyšování nájmů, snížení příspěvku na péči v I. stupni, zdražování energií atd.) jim nedovoluje si službu objednat. Tento cíl má trvalý charakter, proto budeme v jeho naplňování pokračovat také v roce 2013.

Více zdroje financování

Naší snahou bude, aby pečovatelská služba byla v r. 2013 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.

14. Závěr

Tato zpráva je zpracována v souladu s pokynem č. 9/2011 Postup při hodnocení kvality poskytované pečovatelské 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.

Aktivity klubů seniorů

V objektech domů zvláštního určení (dále DZU) se nacházejí dva ze tří klubů seniorů zřízených městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz. Třetí klub seniorů má své zázemí v bytovém domě na ul. Trocnovská. Kluby mohou využívat jak občané zde bydlící, tak i ostatní občané městského obvodu.

Klub seniorů při DZU Dobrovského má kapacitu 20 míst, klub seniorů na ulici Gajdošova svou velikostí a kapacitou (40 – 50 míst) nabízí největší možnost využívání. Konají se zde akce, které organizují sociální pracovníce odboru sociálních věcí samostatně nebo v součinnosti se seniory bydlící v domě zvláštního určení. Přibývá stále více akcí, které si senioři organizují sami. Kromě prostoru klubu jsou využívány k akcím i zahrady u DZU na Gajdošově i na Dobrovského ulici.

Akce, které byly v roce 2012 organizovány odborem sociálních věcí, mají široký záběr a dají se rozdělit do pěti oblastí - na koncerty, besedy, zájmové akce, posezení u příležitosti oslav svátků a zájezdy.

Koncerty

Koncerty patřily u seniorů mezi vyhledávané akce. Vystupující byli téměř všech věkových kategorií, od dětí předškolního věku - vystoupení pěveckého sboru „Poupátko“ z mateřské školy Lechowiczova, přes žáky základních škol - koncert dětského sboru „Melodie“ ze základní školy Gen. Píky, koncert žáků Základní umělecké školy Sokolská tř., až po seniory – 3 koncerty Pěveckého sdružení Ostrava.

Besedy

Proběhla beseda seniorů s Městskou policií a okrskářem, kde senioři získali informace o činnosti příslušníků přímo v terénu, možnosti je kontaktovat a seznámili se s okrskářem, který má na starosti jejich lokalitu. Zaujala i přednáška na téma Senioři a nabídka sociální pomoci v Ostravě. Přednášející byly sociální pracovníce Magistrátu města Ostravy Mgr. Martina Pavelková a Mgr. Martina Škovránková. Obsahem přednášky byla základní nabídka sociálních služeb a zájmová činnost na území města Ostravy pro seniory, postupy při podávání žádostí např. do domova pro seniory, sociální dávky v závislosti na zdravotním stavu a míře soběstačnosti, kompenzační pomůcky a jak je získat. Ve spolupráci s Koordinačním centrem seniorů v Ostravě proběhla přednáška – téma Psychomotorická terapie. Jednalo se o praktický seminář psychomotorických her pro rozvoj pozornosti, motoriky, vnímání těla v prostoru, poznávání sama sebe apod.

Zájmové akce

Senioři z domu zvláštního určení Gajdošova 39 se scházejí v klubu seniorů téměř každý den, věnují se rukodělným pracím, zájmovým činnostem, plánování vlastních akcí a aktivit nebo se sejdou jen tak si popovídat. Využívána je stále se rozšiřující knihovna, kterou si senioři zřídili v jedné ze zimních zahrad a sami si ji i provozují.

Velké oblibě se těšila společenská hra Bingo, jejímž cílem je aktivizovat činnost mozku, procvičovat paměť, pozornost a schopnost soustředit se. Seniorům byly poskytnuty ceny pro vítěze a senioři si hru organizují již sami.

Obě zahrady při DZU byly využity k akcím jako je zahradní grilování, tradiční smažení vaječiny, ke hře petang a ruským kuželkám. Do klubu seniorů na ul. Gajdošova přijíždějí i senioři z domu zvláštního určení na ul. Dobrovského.

Oslavy svátků

U příležitosti oslav Svátku matek bylo uspořádáno tematické vystoupení dětí Mateřské školy Lechowiczova 8, jejich pěveckého sboru Poupátko a Taneční školičky. Posezení v klubu seniorů u příležitosti oslav dalších svátků, jako je MDŽ, Vánoce a Silvestr si zorganizovali senioři sami. Zajistili si nejen občerstvení, ale i program. U příležitosti oslav vánočních svátků proběhla netradiční akce „vánoční nadílky“ přímo v mateřské škole Ostrčilova. Za účasti pana místostarosty Kuřece, zástupců odboru sociálních věcí a seniorů z klubu seniorů Gajdošova byly dětem předány oblečky na panenky, které vyhotovili senioři zmíněného klubu.

Zájezdy

V roce 2012 byl pro seniory městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz uspořádán ve dvou termínech zájezd, jehož cílem byla prohlídka zámku Buchlovice, návštěva Baziliky Nanebevzetí Panny Marie a sv. Cyrila a Metoděje ve Velehradě a prohlídka Archeoskanzenu v Modré. Zájezdů se zúčastnilo 112 seniorů.

Den seniorů - Parník

U příležitosti Dne seniorů bylo i v roce 2012 zorganizováno setkání seniorů s představiteli městského obvodu. Probíhalo ve dvou termínech, v pondělí 8. října dvakrát a 22. října rovněž dvakrát. Po vystoupení představitelů městského obvodu probíhal zábavný pořad. Vystoupila swingová kapela Combo Zbyška Brzusky, orientální tanečnice, studenti Pop Academy s pásmem muzikálových a populárních písní. Pro každého bylo zajištěno občerstvení a drobný dárek – ručně malovaný hrneček z Kaštanového krámku, o. s. v Ostravě. Doprovodným programem byla nabídka sociálních služeb formou letáčků.

Spolupráce s neziskovými organizacemi

Za výbornou je možné označit především spolupráci s občanským sdružením Senior Servis, s jehož pomocí jsou v klubu seniorů na ul. Gajdošova organizovány tyto aktivity pro seniory:

- kurzy jógy
- kurzy trénování paměti
- počítačový kroužek
- setkávání dobrovolníků pro činnost se seniory

Aktivity Senior Servisu, stejně jako ostatní organizované akce v klubu, jsou určeny nejen obyvatelům domu zvláštního určení, ale i ostatním občanům městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, kteří jsou na ně pravidelně zváni. O akcích pořádaných v klubech seniorů mají občané možnost se informovat jednak na webových stránkách městského obvodu, na nástěnkách v prostorech odboru sociálních věcí a na nástěnkách u domů zvláštního určení, popř. v měsíčníku Centrum.