

Statutární město Ostrava
Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz
úřad městského obvodu

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2019



Vypracoval: Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb
Datum: 12.května 2020

OSTRAVA!!!
MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ

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 Kontrolní a metodická činnost_____	7
Článek 10 Cíle odlehčovací služby - rok 2019_____	12
Článek 11 Závěr_____	15

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: náměstí Dr. E. Beneše 555/6, 729 29 Ostrava

Sídlo odlehčovací služby: Gajdošova 39 b, 702 00 Ostrava

Telefon: 599 442 919, 599 442 643

Webové stránky: www.moap.cz

IČO: 00845451

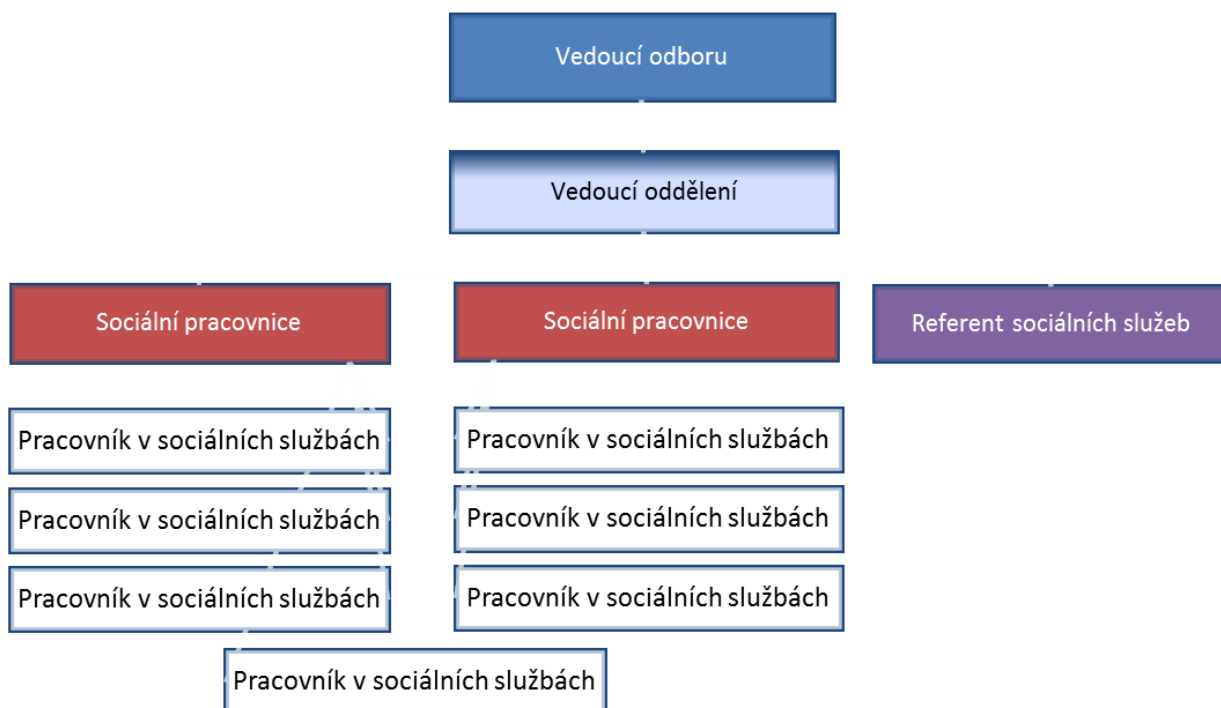
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Mgr. Alena Antoszyková

Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Renáta Kunzová

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

2. Organizační struktura



Odlehčovací služba má 7 pracovníků v sociálních službách, 2 sociální pracovníky s úvazkem 0,2 a 0,3 a 1 referenta sociálních služeb s úvazkem 0,3. 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. 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 2019 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 2019 rozvázal jeden pracovník v sociálních službách pracovní poměr, a to z důvodu odchodu do starobního důchodu. Na jeho pracovní pozici byl přijat jiný zaměstnanec.

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 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:

1. Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek.
2. Poskytnout pomoc na přechodnou dobu.
3. Umožnit klientovi opět se vrátit do svého přirozeného sociálního prostředí.
4. Podporovat klienta s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti.

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 ke klientům
- Důraz na svobodu volby klienta
- Ochrana práv a osobních svobod klientů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb klientů
- 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

Vedení odlehčovací služby má své sídlo od října 2013 na ul. Nádražní 110/970, Ostrava, kam se přestěhovala z ul. Ostrčilova, 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 tomto roce jsme zaznamenali nárůst klientů, kterým byla poskytnuta odlehčovací služba. V případě potřeby také pracovníci v sociálních službách pečovatelské služby vypomáhali v domě s pečovatelskou službou 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, skříně na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. Na pokojích je internetové připojení. K zachování intimity slouží polohovací zástěny. V roce 2019 byl pořízen stolní mixer Tefal a multikráječ ETA. I v tomto roce probíhala běžná údržba lůžek, výměna zářivek a elektro revize.

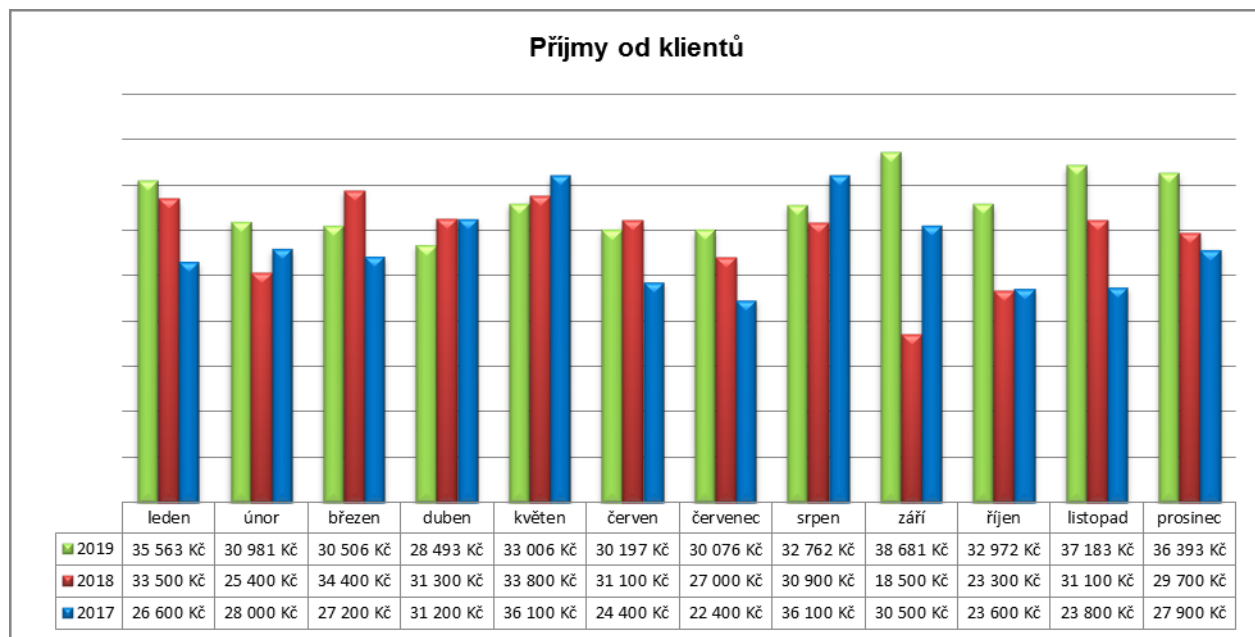
Se způsobem poskytování odlehčovací služby a s možnostmi, které městský obvod nabízí v této oblasti pro cílovou skupinu osob, průběžně seznamujeme veřejnost při každodenním styku s občany, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akcích. V roce 2019 to byla akce např. „Den seniorů“ pořádaný naším městským obvodem dále akce „Lidé lidem“ a „Gerontologické dny“ podporované statutárním městem Ostrava a pod záštitou primátora Ostravy.

V souladu s posláním městského obvodu při poskytování odlehčovací služby se nám mj. daří aktivizovat klienty 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.

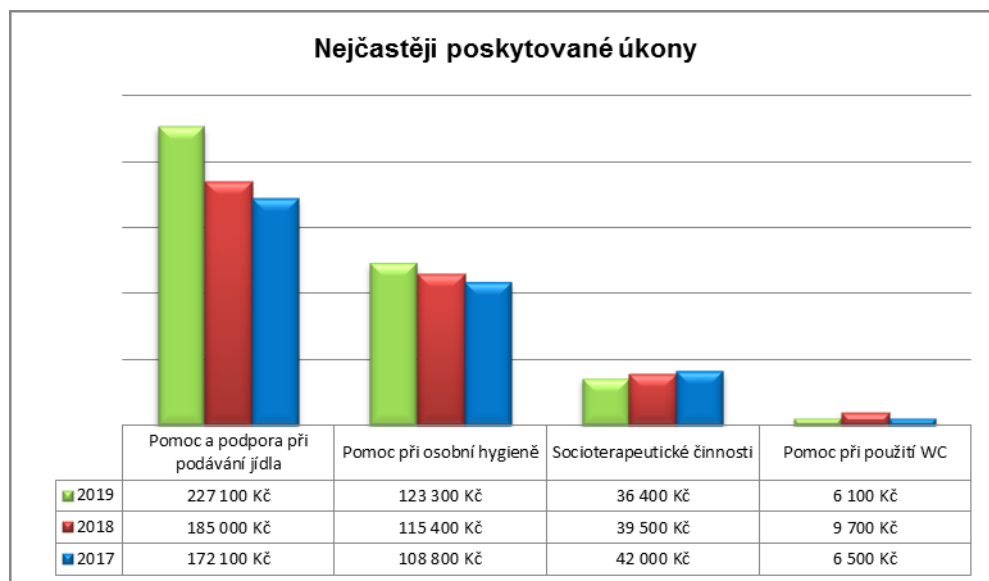
Od roku 2010 je městský obvod členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Členství v Asociaci nám stále umožňuje účastnit se různých konferencí, seminářů či školení za podstatně nižších finančních nákladů, je možno zakoupit publikace, knihy z oboru sociálních věcí, popř. obstarat CD. Asociace vydává měsíčník Sociální služby v hodnotě 50 Kč, který je členům zasílán zdarma Další časopis Listy sociální práce vychází čtyřikrát ročně za cenu 49,50 Kč. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 1880, 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.

V průběhu roku 2019 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 2019 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 5. 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.



Z výše uvedeného vyplývá, že zájem o odlehčovací službu není jen v letních měsících, jak tomu bývalo dříve, kdy 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 rozprostřena v průběhu celého roku



8. Rozpočet odlehčovací služby

Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úhrady za úkony	330	391	118
Ubytování	380	545	143

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. Vyšší úhrady za úkony jsou dány větší mírou potřebnosti podpory u klientů. **Průměrná úhrada od jednoho klienta činila 2 891,- 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 klientů vybereme, tj. 398 tis. Kč za rok 2019.



V roce 2019 jsme jako každoročně požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí prostřednictvím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 1 185 tis. Kč.

Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	180	100	70	70
Platy*	3 124	4 309	3 542	83

*včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

V roce 2019 došlo k úspoře nákladů na energie a opravy. V roce 2019 byl pořízen stolní mixer Tefal a multikráječ ETA pro klienty. Pro příjemnější prostředí byl zakoupen na chodbu osvěžovač vzduchu.

9. Kontrolní a metodická činnost

V rámci zkvalitnění činnosti poskytovaných sociálních služeb pokračovaly práce na standardech kvality sociálních služeb, zejména pak úpravě tiskopisů pro klienty služby. V souladu s plánem kontrol pro rok 2019 probíhaly kontroly vlastními pracovníky, a to zejména kontroly individuálních plánů klientů. Individuální plány pro klienty jsou nastaveny dle jejich potřeb a jsou pravidelně revidovány.

V roce 2019 jsme provedli každoroční **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek). Tento dotazník byl anonymní. Zaměstnanci hodnotili dotazy na škále 1 – 5, kdy jedna je nejlepší a pět nejhorší.

Byly specifikovány role sociálního pracovníka tj. odborná způsobilost, dovednost dobře zadávat práci, lidský přístup, předávání informací, umění zhodnotit práci, umění vést lidi. **Průměr 1,0** je stejný jako v loňském roce. Vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách.

Oblast řízení vedoucí oddělení byla jako v loňském roce hodnocena průměrem 1,0. Pravidelný kontakt, úzká spolupráce a nutnost bezprostředně řešit vzniklé problémy se projevíly v komentářích.

V hodnocené oblasti spokojenost se supervizí byl v letošním roce průměr 1,14 oproti loňskému 1,28. Vysoké hodnocení vypovídá o přínosu, který pracovníci prostřednictvím supervize získávají. Komentář „Po dlouhé době dobrá supervize“ je více než vypovídající.

Spokojenost s obsahem práce byla hodnocena průměrem 1,14. Vypovídá o spokojenosti celého týmu. Jak mimo jiné jedna z pracovnic uvedla „Práce mě baví, dělám ji ráda“.

Komunikace na pracovišti byla v letošním roce ohodnocena průměrem 1,14 oproti loňskému průměru 1,0. Předávání informací v rámci sociální služby a dobře sestavený pracovní tým jsou velmi zásadní předpoklady kvalitně poskytované sociální služby. Cituji „ Máme výborný kolektiv, dobře spolu komunikujeme“.

Vztahy na pracovišti jsou vysoce hodnoceny obdobně jako v loňském roce 1,14. Velmi dobré vztahy na tomto pracovišti se dlouhodobě odrážejí na spokojenosti klientů, kteří se na odlehčovací službu opakovaně vrací.

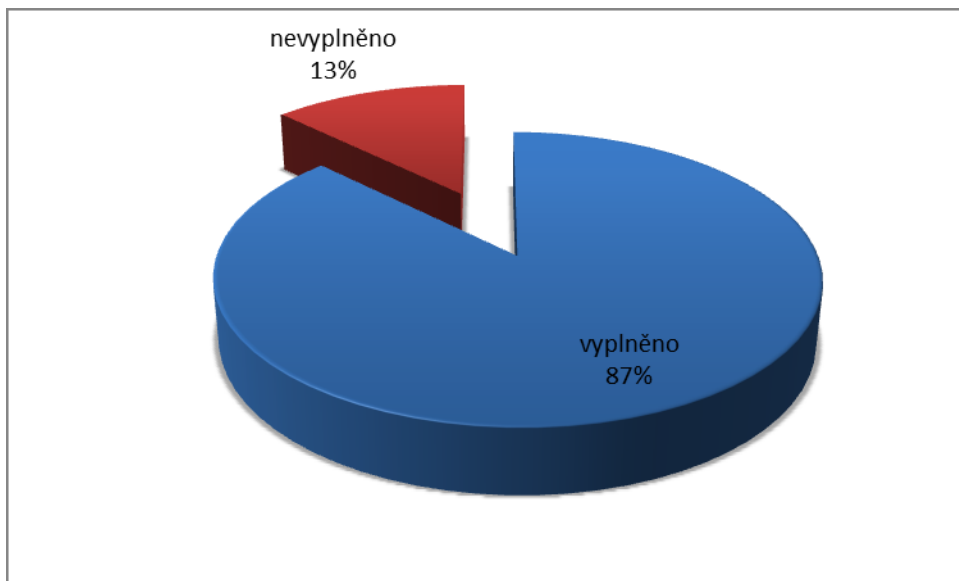
Stabilní pracovní tým a jistota celého týmu se odrazily v dalším hodnoceném kritériu, které bylo vysoce hodnoceno 1,0. Více než vypovídající jsou komentáře „V zaměstnání se cítím bezpečně“, „ Vycházíme spolu hezky a vždy se umíme domluvit, podpořit a poradit si navzájem“.

Pracovní prostředí pracovnice ohodnotily průměrem 1,14 a doplnily komentáři „ Plná spokojenost, vkusně a prakticky vybavená kancelář“, „Velmi příjemné-děk“.

Spokojenost se vzděláváním se projevilo v posledním kritériu průměrem 1,14. Pracovnice vyjádřily spokojenost s tématy v komentářích „Máme možnost vybrat si témata školení, což je velmi příjemné“, „S výběrem školení jsem v poslední době velmi spokojená, vysoká úroveň“.

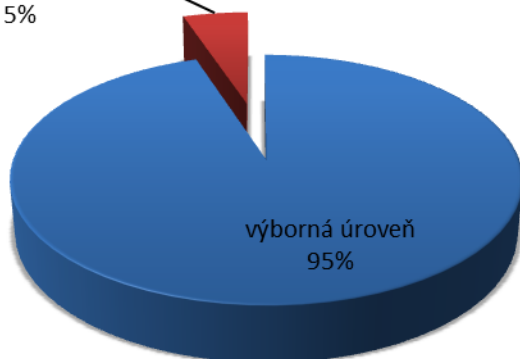
V závěru dotazníku vyjádřily pracovnice celkovou spokojenost s aktuálním stavem na odlehčovací službě a vyjádřily své díky vedení. Celkový průměr se minimálně snížil, a to z 1,03 v roce 2018 na 1,06 v roce 2019. Celkové hodnocení pracovníků je velmi vysoké a svědčí o dobré spolupráci v rámci hierarchie směrem nahoru i dolů i v rámci pracovníků mezi sebou. Odráží celkovou atmosféru na tomto pracovišti.

V letošním roce jsme formou **dotazníkového šetření** zjišťovali také **spokojenost klientů** odlehčovací služby, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 69 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 59 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 9 mužů a 50 žen, 10x se vrátil dotazník bez vyplnění. Jedním z důvodů může být akutní hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, kdy se již tito klienti nevrátili zpět na odlehčovací službu.



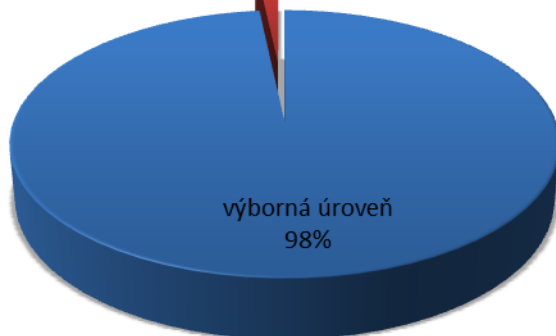
Reagovali pracovníci na Vaše přání a potřeby dle Vašich představ?

chvalitebná
úroveň
5%



Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?

chvalitebná
úroveň
2%



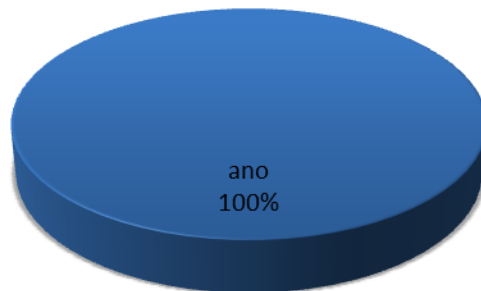
Jste spokojen(a) s možností výběru jídla?



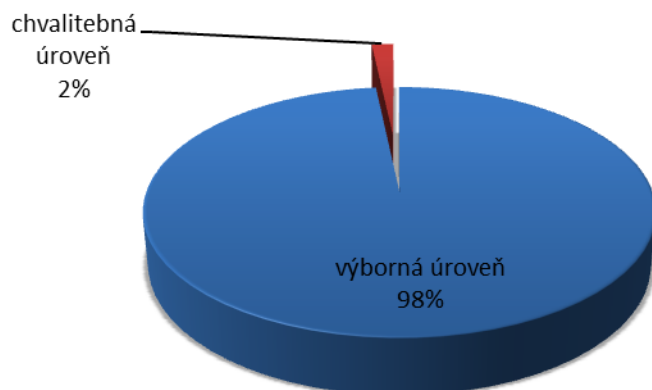
**Jste spokojen(a) s evidencí úkonů odlehčovací služby-
čipováním?**



**Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo stížnost,
jestliže jste spokojen(a) nebo nespokojen(a) s
poskytovanou péčí?**



**Ohodnotte pobyt na odlehčovací službě - přístup
personálu**



Poslední otázka byla klienty odlehčovací služby velmi často doplněna komentářem, vzkazem. Ze všech komentářů jak klientů, tak pečujících osob uvádíme např.:

- Personál ochotný a milý. Byla jsem spokojena.
- Byla jsem velice spokojená.
- Děkujeme za péči, byli jsme spokojeni.
- Byli jsme velice spokojeni s vašimi službami a se vstřícným jednáním vašich sester.
- Mimořádná ochota a obětavost pečovatelek.

V rámci celkového zhodnocení z dotazníků vyplynulo, že úroveň služby je velmi dobrá. Klienti jsou se službou spokojeni, což vyplývá i z opakovaných pobytů v této službě, v letošním roce to bylo 37% z celkového počtu dotázaných. Naším dlouhodobým cílem je poskytovat službu profesionálně s přihlédnutím ke specifickým potřebám jednotlivých klientů, kdy máme za to, dle slovního vyjádření klientů, že se toto kritérium daří naplňovat. V dotazníkových šetřeních budeme i do budoucna pokračovat, neboť jsou pro nás důležitým vodítkem pro další směřování odlehčovací služby.

Informovanost o službě

Občany průběžně informujeme o službě na akcích, ať už v klubech seniorů, na Dnech seniorů pořádaných městským obvodem, případně na Gerontologických dnech, na webových stránkách městského obvodu a nově na facebooku.

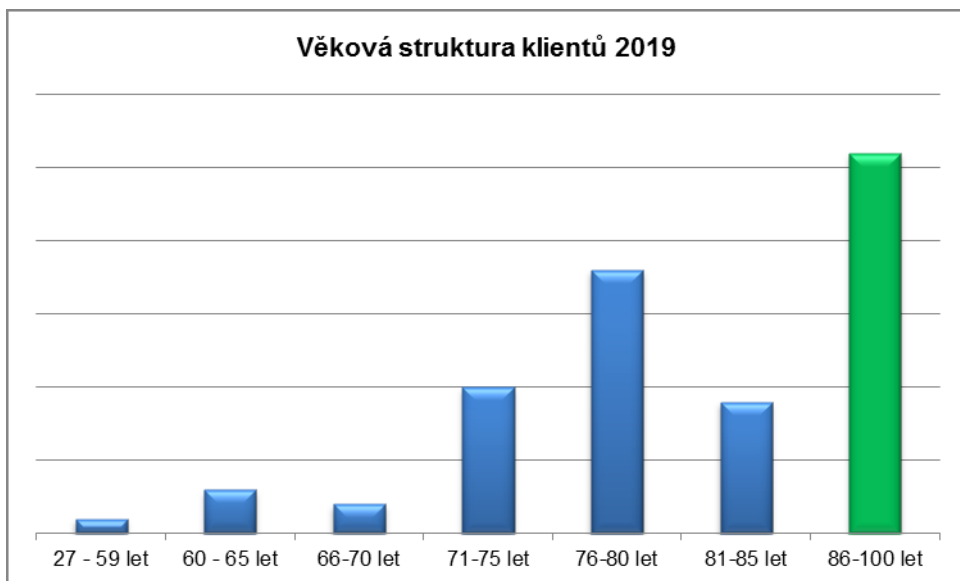
Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2019 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.

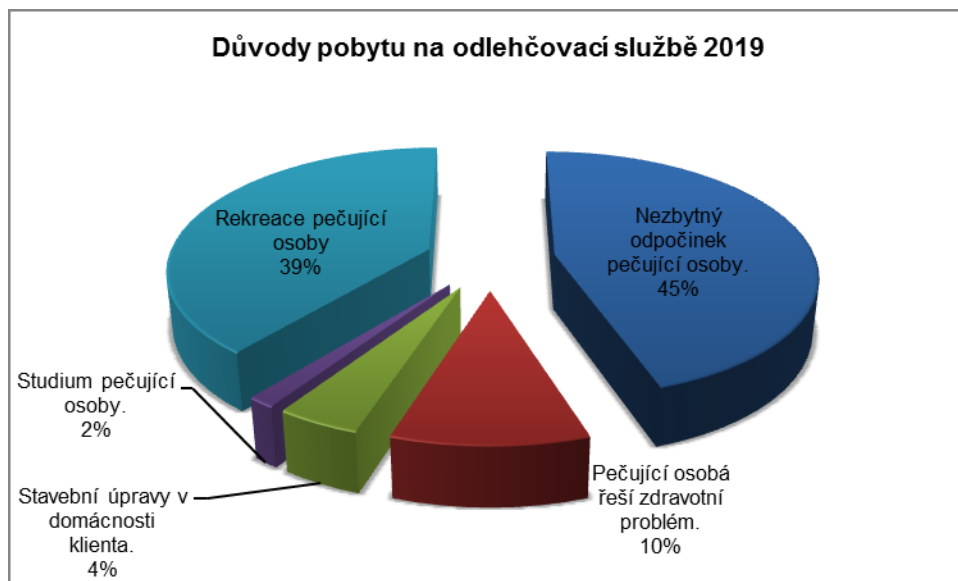
10. Cíle odlehčovací služby pro rok 2019

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při poskytování odlehčovací služby je:

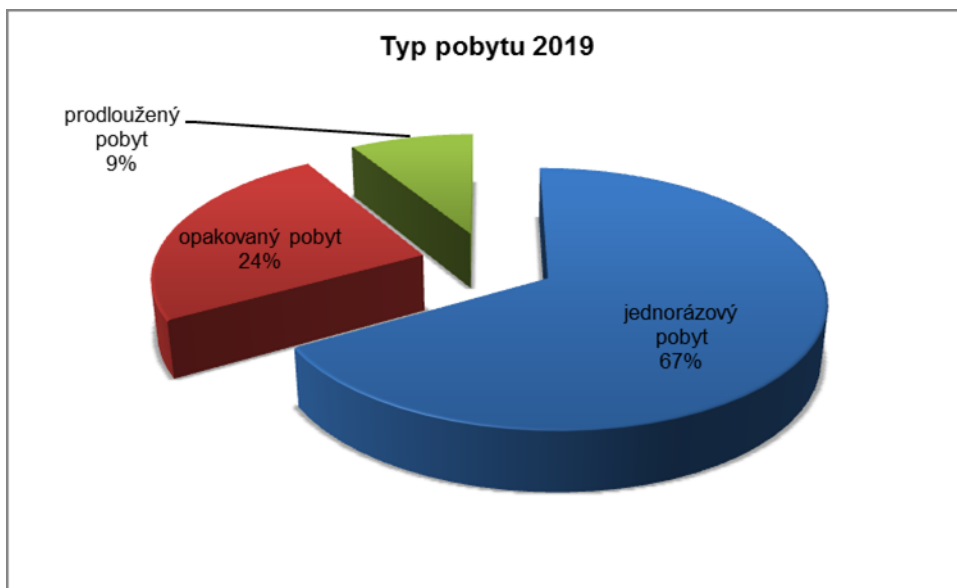
1. Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek.
2. Poskytnout pomoc na přechodnou dobu.
3. Umožnit klientovi opět se vrátit do svého přirozeného sociálního prostředí.
4. Podporovat klienta s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti.



ad 1. Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. V roce 2019 bylo umožněno prostřednictvím odlehčovací služby odpočinout si celkem 69 pečujícím osobám: 39% pečujících osob využilo tento čas k rekreaci, 45% potřebovalo načerpat sílu nebo si odpočinout, 10% pečujících osob řešilo své zdravotní problémy, 4% klientů se vracela do zrekonstruované domácnosti a 2% pečujících osob se připravovala na závěrečnou zkoušku.



ad 2. Poskytnout pomoc na přechodnou dobu. 67% klientů využilo jednorázově pobyt na odlehčovacím lůžku, 24% klientů se k nám v průběhu roku vrátilo, jednalo se vždy o krátkodobé pobyty. V 9% byl klientům prodloužen pobyt, nejčastějším důvodem byla ztráta schopnosti pečující osoby postarat se a zajistit celodenní péči v domácím prostředí tak jak byl klient doposud zvyklý.



ad 3. Umožnit klientovi opět se vrátit do svého přirozeného sociálního prostředí.

84% klientů se vrátilo zpět do svého přirozeného prostředí, v 4% se klientům v průběhu pobytu na odlehčovací službě zhoršil zdravotní stav a museli být hospitalizováni, 12% klientů předčasně ukončilo pobyt z důvodu nástupu do domova pro seniory.



ad 4. Podporovat klienta s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti. Všem klientům je poskytována péče s ohledem na jejich nepříznivou sociální situaci na základě Běžného harmonogramu dne, který předává pečující osoba pracovníkům odlehčovací služby při přijetí. Tímto způsobem se snažíme minimalizovat možné problémy, které se mohou objevit v souvislosti s adaptací na nové prostředí. Průměrný věk klientů činil v roce 2019 83 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 39 dnů.

Shrnutí:

Služba byla poskytnuta v náležitě kvalitě:

- Služba byla poskytována odborně – všichni pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci byli průběžně vzděláváni, zúčastnili se školení a supervizí.
- Nebyla evidována žádná stížnost.
- Služba obdržela 6x pochvalu za péči ve vysoké kvalitě.
- V dotazníkovém šetření byl v 98% přístup a péče personálu odlehčovací služby ohodnocen známkou 1 (výborná), 2% klientů péči ohodnotilo známkou chvalitebná.

Cíle odlehčovací služby byly v roce 2019 naplněny. Do přirozeného prostředí se vrátilo 84% klientů. Ve všech případech byla nasmlouvaná péče v souladu s jejich aktuální nepříznivou sociální situací a v souladu s Běžným harmonogramem dne.

V roce 2019 bylo umožněno prostřednictvím odlehčovací služby „odlehčit“ celkem 69 pečujícím osobám. I nadále se budeme zaměřovat na naplňování cílů dlouhodobého charakteru a udržení potřebné úrovně a kvality, popř. její zvýšení.

Pro rok 2020 jsou stanoveny 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 klientů odlehčovací služby
- formou dotazníkového šetření zjišťování požadavků, problémů, přání a spokojenosti se službami v průběhu roku 2020
- aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při naplňování 5. 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
- vzájemná konzultace a výměna zkušeností na společných setkáních s pracovníky jiných poskytovatelů

11. Závěr

Tato zpráva je zpracována v souladu s pokynem č. 18/2019 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 30. schůzi dne 8. 6. 2020 usnesením č.1958/RMOB1822/30/20.