

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2020



Obsah:	str.
Článek 1 Základní údaje_____	3
Článek 2 Organizační struktura_____	3
Článek 3 Poslání_____	4
Článek 4 Cíl_____	5
Článek 5 Cílová skupina_____	5
Článek 6 Principy_____	5
Článek 7 Poskytování odlehčovací služby_____	5
Článek 8 Rozpočet odlehčovací služby_____	10
Článek 9 Kontrolní a metodická činnost_____	11
Článek 10 Cíle odlehčovací služby - rok 2020_____	16
Článek 11 Závěr_____	20

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

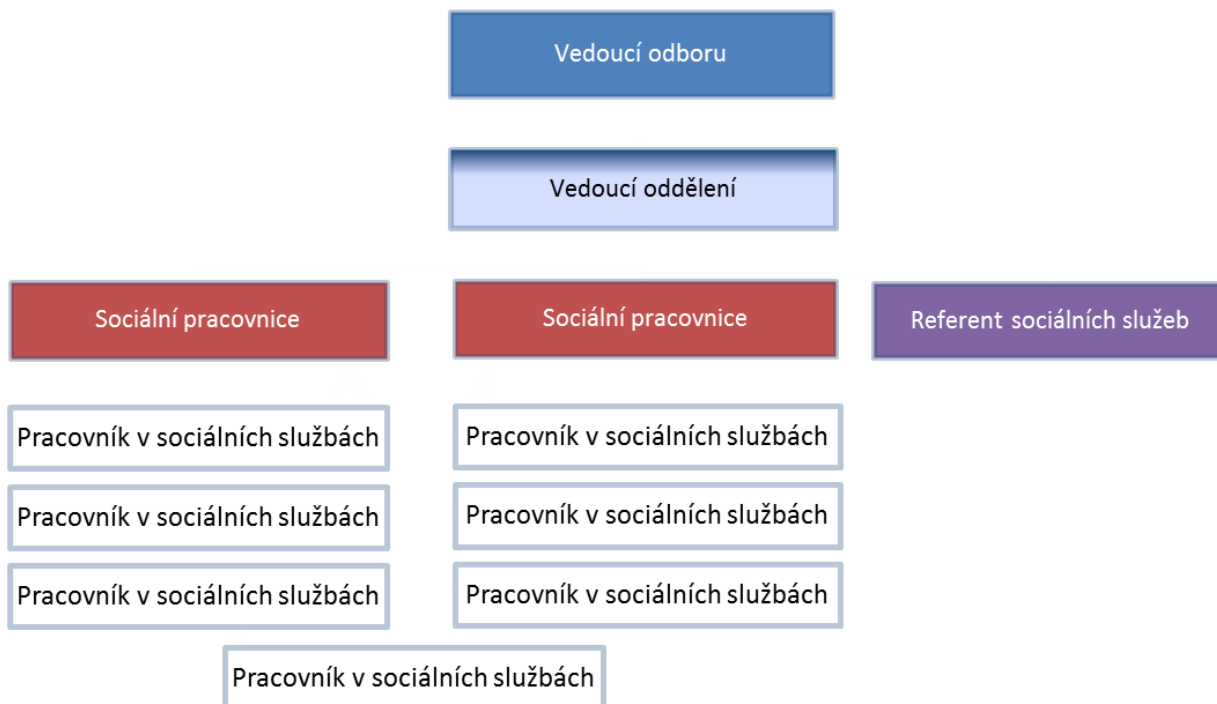
Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Renáta Kunzová

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



Mgr. Renáta Kunzová
vedoucí oddělení sociálních služeb

2. Organizační struktura





pracovní kolektiv odlehčovací služby

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 absolvovali 20 hodin v souladu se stanoviskem Ministerstva práce a sociálních věcí k zabezpečení dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách v době nouzového stavu, kterým bylo umožněno rozsah 24 hodin dalšího vzdělávání zkrátit pro kalendářní rok 2020 o 4 hodiny. Kontrola plánů vzdělávání probíhá dle zákona o úřednících 1x za tři roky. V souvislosti s mimořádnými opatřeními se uskutečnila pro pracovníky v sociálních službách v tomto roce 1x supervize na místo plánovaných dvou. Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu, jejímž cílem 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 2020 nedošlo k personálním změnám.

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:

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 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.

V tomto roce se nám podařilo několik významných změn, které povedou k vyššímu komfortu odlehčovací služby. Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz rozhodla na své 35. schůzi dne 14. 9. 2020 usnesením č. 2239/RMOB1822/35/20 vyčlenit pro účely odlehčovací služby volný byt zvláštního určení s bezbariérovou úpravou. V současné době tak máme k

dispozici 6 pokojů s 10 lůžky: 3 dvoulůžkové pokoje, 2 jednolůžkové pokoje a 1 bezbariérový dvoulůžkový pokoj. 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, skříň na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. Na pokojích je internetové připojení. V bezbariérovém pokoji je praktický, nový nábytek, televize, lednice, mikrovlnná trouba a varná konvice.

V souvislosti s přechodem na vysílací standard DVB-T2 byly nově pořízeny 4 televizory a 2 set top boxy. Nově vybavena o pracovní desku, nástěnné police a myčku nádobí byla také pracovní kuchyňka, ve které pracovnice chystají jednotlivá jídla klientům odlehčovací služby.

Obměnou prošla také naše prádelna, ve které byly instalovány nové nerezové regály a byla zakoupena nová pračka LG. I v tomto roce probíhala běžná údržba lůžek, výměna zářivek a elektro revize.



Program na podporu zvýšení kvality sociálních služeb poskytovaných v Moravskoslezském kraji na rok 2020

Dalším zvýšením komfortu je vybudování zcela nové společenské místnosti, kde se mohou scházet a trávit volný čas naši klienti. Tento prostor bude využíván především jako návštěvní místnost, ale bude zde také probíhat příjem nových klientů. Do společenské místnosti byl pořízen nový nábytek a stůl s pohodlnými jídelními židlemi. Společenská místnost byla financována městským obvodem „Společenská místnost a vybavení odlehčovací služby Gajdošova 39“ a současně dotačním titulem z rozpočtu Moravskoslezského kraje s názvem „Program na podporu zvýšení kvality sociálních služeb poskytovaných v Moravskoslezském kraji na rok 2020“, a to ve výši 100 tis. Kč. Součástí projektu bylo také zakoupení a instalace 4 nových závěsných teleskopických zástěn zajišťujících intimitu klientů. Nové závěsné systémy jsou komfortnější, neubírají klientům v pokojích prostor.



nová společenská místnost odlehčovací služby





závěsná teleskopická zástěna

V souvislosti s probíhající pandemií onemocnění Covid-19 a přijatými opatřeními k jejich odvrácení byla na odlehčovací službě vyčleněna 2 izolační lůžka. Vzhledem k přijatým opatřením se zvýšila dezinfekce všech dotykových ploch. V průběhu roku byl proveden 2x ionizační postřik společných prostor zaměřený na likvidaci virů. Při vstupu na odlehčovací službu byl instalován nášlapný dávkovač s virucidní dezinfekcí, který je využíván jak pracovníky, tak klienty. Na každém pokoji mají klienti k dispozici stolní dezinfekci s dávkovačem. Z důvodu zajištění komfortu našich klientů byl zakoupen bezkontaktní teploměr k pravidelné kontrole a pažní tlakoměr krevního tlaku. V návaznosti na aktuální mimořádná opatření docházelo k pravidelnému testování klientů i pracovníků na Covid-19.

V době celorepublikového zákazu návštěv měli naši klienti možnost komunikovat s nejbližšími prostřednictvím video hovorů. V roce 2020 nebyl žádný klient ani zaměstnanec služby pozitivně testován na Covid-19, ani touto nemocí neonemocněl.



video hovory na odlehčovací službě

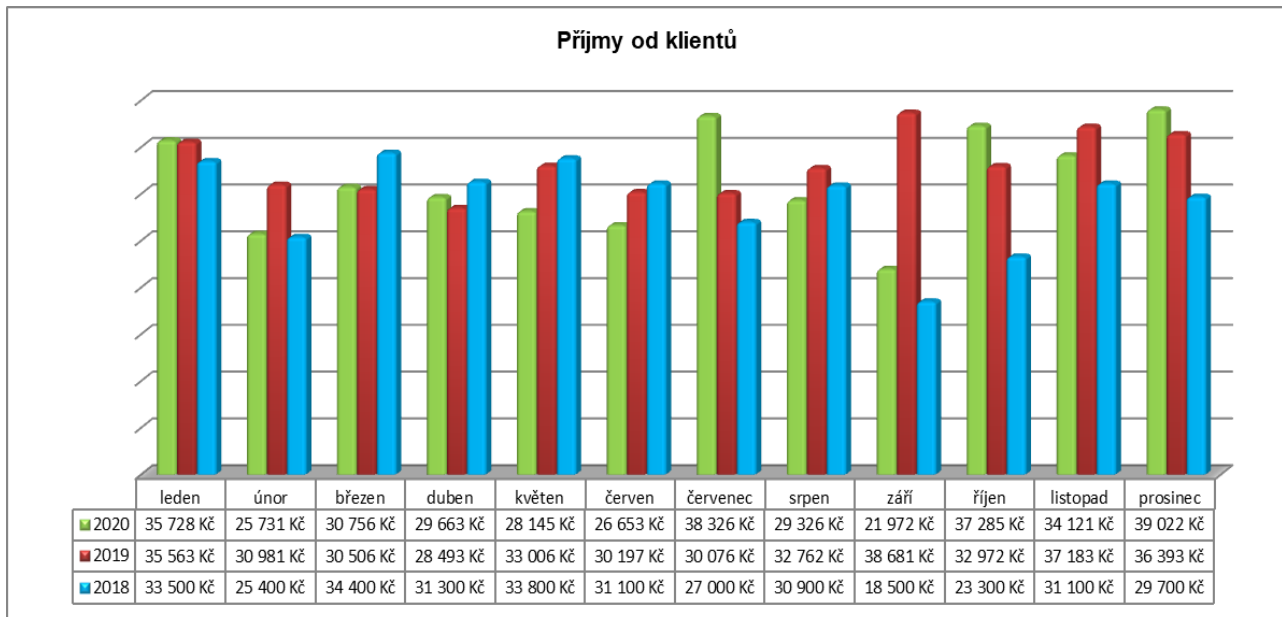
Se způsobem poskytování odlehčovací služby a s možnostmi, které městský obvod nabízí v této oblasti pro cílovou skupinu osob, průběžně seznamujeme veřejnost při každodenním styku s občany, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akcích. V souvislosti s mimořádnými opatřeními v roce 2020 byly pravidelně se opakující akce postupně rušeny. V září jsme se zúčastnili akce „Den zdraví“, jež byla pořádána Moravskoslezským krajem, městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz a Institutem komunitního rozvoje, z.s.



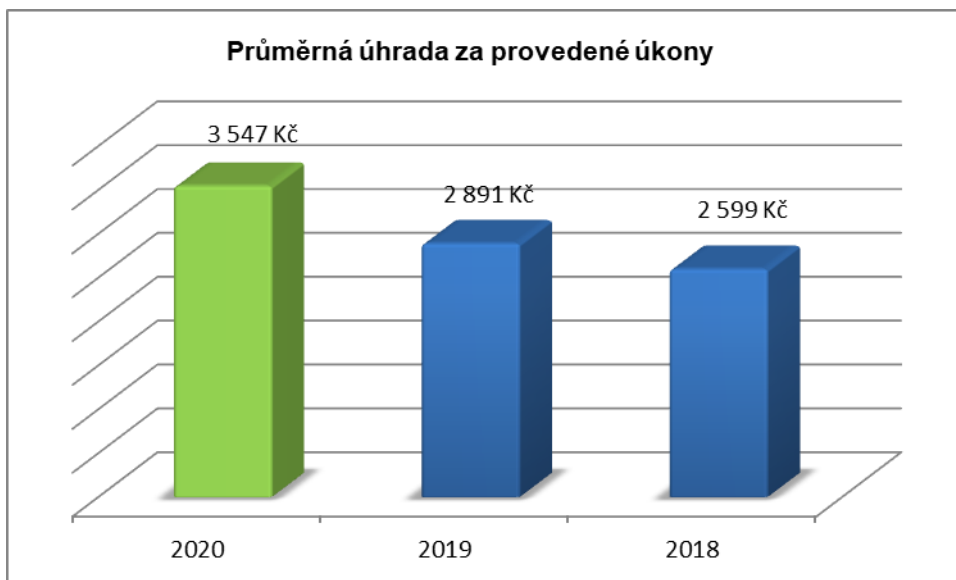
akce „Den zdraví“

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 1 938, 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.

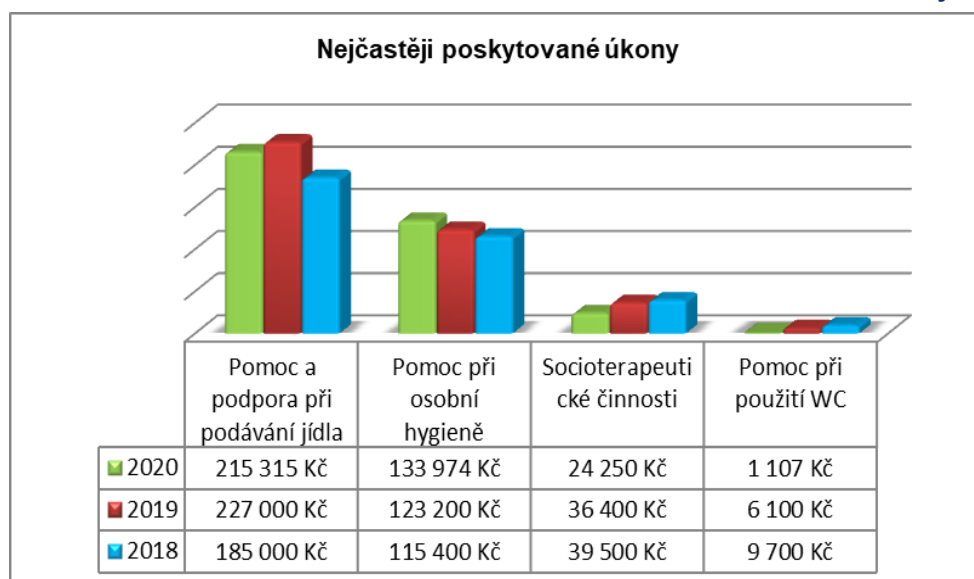
V průběhu roku 2020 jsme se v rámci pracovních porad, pořádaných Magistrátem města Ostravy, setkávali také s pracovníky jiných obvodů a předávali si vzájemně informace o dobré praxi, ale jen on-line. Aktivně jsme spolupracovali s pracovní skupinou Seniori v rámci 5. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů, tentokrát v on-line podobě. Naše aktivní účast bude pokračovat i nadále.



Zájem o odlehčovací službu kopíroval v tomto roce epidemiologickou situaci v regionu. Pečující osoby rušily na poslední chvíli dlouhodobě rezervované pobyty v obavách z možného nakažení Covid-19, ale také z důvodu nemožnosti využít plánovanou rekreaci či lázeňský pobyt. Celé toto období bylo velmi vypjaté, neboť se vyčkávalo do poslední chvíle, zda nedojde k zlepšení epidemiologické situace. Často se tak stávalo, že ačkoliv byla lůžka rezervována, pobyty nebyly uskutečněny.



Vzhledem k velmi náročnému období v průběhu celého kalendářního roku jsou výsledné příjmy uspokojivé. Přestože došlo k mírnému poklesu v příjmech od klientů, průměrná úhrada za provedené úkony u jednotlivce je vyšší. Důvodem je obsazenost lůžek, z hlediska pomoci, velmi náročnými klienty, jež jsou závislí na péči druhé osoby.



8. Rozpočet odlehčovací služby

Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úhrady za úkony	330	369	116
Ubytování	500	456	97

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 za provedené úkony** je ve srovnání s předešlým rokem 2019 (2 891 Kč/měsíc) vyšší **3 547 Kč měsíčně**. 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. 300 tis. Kč za rok 2020.



V roce 2020 jsme jako každoročně požádali o dotaci z kapitoly 313 Ministerstva práce a sociálních věcí prostřednictvím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 1 310 tis. Kč.

V souvislosti se situací Covid-19 jsme získali dotaci ze státního rozpočtu na podporu vícenákladů, výpadků finančních zdrojů a kompenzaci zaměstnanců v souvislosti s epidemií Covid-19 ve výši 168 272 Kč.

Další dotaci ze státního rozpočtu na podporu mimořádného finančního ohodnocení zaměstnanců v souvislosti s epidemií Covid-19 jsme získali ve výši 242 352 Kč.

Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	295	293	286	98
Platy*	3 257	4 194	4 046	96

*včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

Pro zkvalitnění prostředí imobilních klientů jsme nechali zhotovit nábytek v novém bezbariérovém pokoji, současně jsme zakoupili nové elektronické spotřebiče: lednici, mikrovlnnou troubu, varnou konvici a velkou televizi. Nově vybudovaná společenská místnost odlehčovací služby byla financována z rozpočtu městského obvodu a dotace Krajského úřadu Moravskoslezského kraje z „Programu na podporu zvýšení kvality sociálních služeb poskytovaných v Moravskoslezském kraji na rok 2020“, ze kterého byla současně pořízena 4 závěsná zařízení, sloužící k intimitě klientů na pokojích. V tomto roce jsme službu vybavili v souvislosti s přechodem na vysílací standard DVB-T2 4 novými televizemi a 2 set top boxy. V pracovní kuchyňce došlo k obnově kuchyňského koutu, k usnadnění práce byla pořízena myčka na nádobí. V prádelně byly instalovány kvalitní nerezové regály a byla zakoupena nová pračka LG. S ohledem na epidemiologická opatření byl zakoupen bezkontaktní teploměr a pažní tlakoměr.

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 2020 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 2020 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 1,23.** vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách. Komentář: „Rychlá, efektivní, praktická. Dbá o blaho nejen klientů, ale i zaměstnanců.“

Oblast řízení vedoucí oddělení byla jako v loňském roce hodnocena průměrem 1,0. Pravidelný kontakt, úzká spolupráce a nutnost bezprostředně řešit vzniklé problémy se projevily v komentářích: „Dělá vše proto, aby věci řešila rychle a efektivně.“, „ Má spoustu nápadů, které je schopna realizovat a vždy dávají smysl a příjemní a třeba zrychlí naši práci.“, nebo „Řeší vše rychle a efektivně.“

V hodnocené oblasti spokojenost se supervizí byl v letošním roce průměr 1,3 oproti loňskému 1,14. Vysoké hodnocení vypovídá o přínosu, který pracovníci prostřednictvím supervize získávají. Komentář „Supervizorka je milá a velmi profesionální. Po dlouhé době je supervize příjemně a užitečně strávený čas.“, „Přístup současné supervizorky je fajn.“

Spokojenost s obsahem práce byla hodnocena průměrem 1,0. Vypovídá o spokojenosti celého týmu. Jak mimo jiné popisují pracovníci v komentářích: „Práce mě stále baví a cítím se spokojeně a nepřemýšlím o změně.“, „Proto ji pořád dělám.“, „Práce mě baví, dělám ji ráda.“, „Pracuji tady dlouho, práce mě baví, ráda pomáhám lidem.“

Komunikace na pracovišti byla v letošním roce ohodnocena průměrem 1,1 oproti loňskému průměru 1,14. Předávání informací v rámci sociální služby a dobře sestavený pracovní tým jsou zásadními předpoklady kvalitně poskytované sociální služby. Cituji „Výborná komunikace i kolektiv je skvělý.“, „Komunikace vůbec nevážne.“, „Ohleduplný přístup všech kolegyně.“

Vztahy na pracovišti jsou vysoce hodnoceny obdobně jako v loňském roce 1,4. Velmi dobré vztahy na tomto pracovišti se dlouhodobě odrážejí na spokojenosti klientů, kteří se na odlehčovací službu opakovaně vrací. Výborné pracovní vztahy jen potvrzují komentáře: „Vycházíme spolu hezky a vždy se umíme domluvit, podpořit a poradit si navzájem.“, „Jsme super kolektiv, lepší jsem si nemohla přát.“

Stabilní pracovní tým a jistota celého týmu se odrazily v dalším hodnoceném kritériu, které bylo vysoce hodnoceno 1,0. Více než vypovídající jsou komentáře „Cítím se neohroženě.“, „Pravidelný plat, stálá práce – necítím se být ohrožena ztrátou zaměstnání.“, „Práce u odlehčovací služby je stabilní a vždy potřebná.“

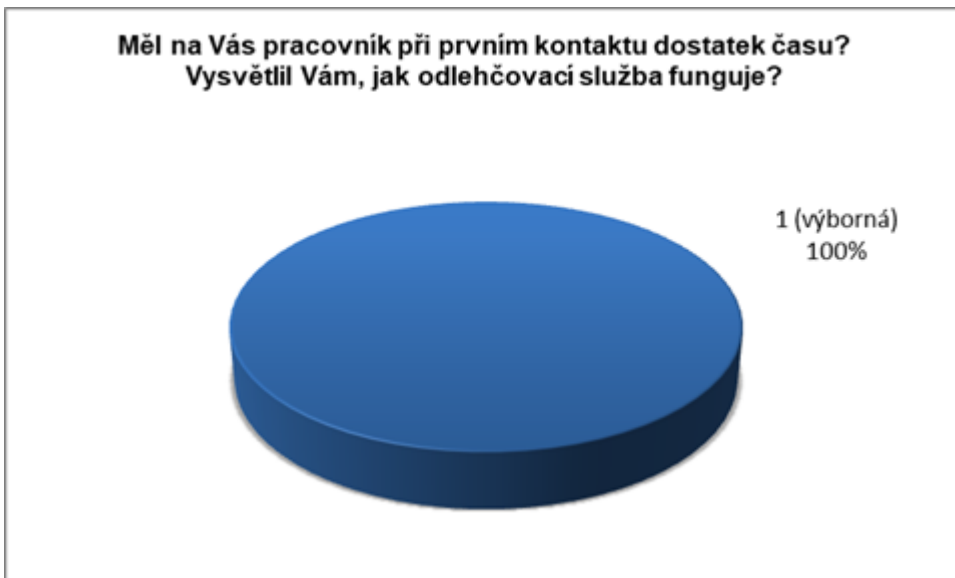
Pracovní prostředí pracovnice ohodnotily průměrem 1,0 a doplnily komentáři „Velmi příjemné – díky“, „Vedoucí oddělení velmi dbá na estetiku a pohodlí jak klientů, tak zaměstnanců.“, „Kancelář je dobře vybavená, máme zde všechno, co potřebujeme pro naši práci.“ V letošním roce byla zmodernizována kuchyňka, která slouží k porcování jídla klientům odlehčovací služby, nově mají k dispozici pečovatelky myčku nádobí.

Spokojenost se vzděláváním se projevilo v posledním kritériu průměrem 1,4. Pracovnice vyjádřily spokojenost s tématy v komentářích: „Máme možnost vybrat si témata školení, což je velmi příjemné.“, „Někdy je školení lepší, jindy horší. Ale vždy si něco odnesu.“, „S výběrem školení jsem v poslední době velmi spokojená, vysoká úroveň.“

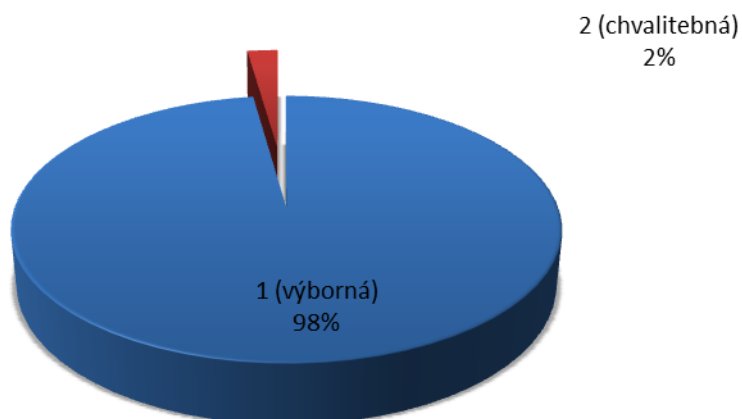
Celkový průměr 1,1 oproti roku 2019 (1,06), vypovídá o velmi vysoké spokojenosti zaměstnanců odlehčovací služby. Vysoké pracovní nasazení, skvělé zázemí a sehraný pracovní tým, to vše se odrazilo v poskytované péči v období nouzového stavu, která byla i přes velmi náročné podmínky stále na vysoké profesionální úrovni. Optimismus a dobrou náladu šířil tento pracovní tým i mezi klienty, kterým jsme v tomto náročném období poskytovali péči.

Celkové hodnocení služby pracovníky 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.

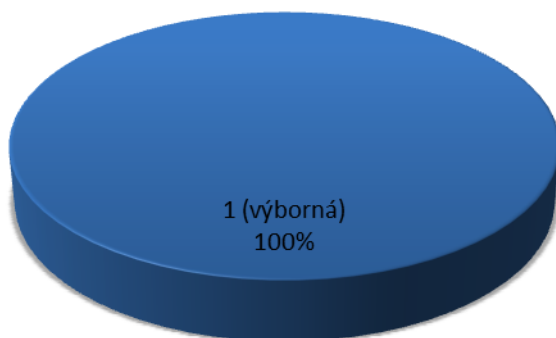
Jako každý rok jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali **spokojenost klientů odlehčovací služby**, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 59 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 45 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 9 mužů a 41 žen, 9x se vrátil dotazník bez vyplnění. Jedním z důvodů mohla být akutní hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, kdy se již tito klienti nevrátili zpět na odlehčovací službu.



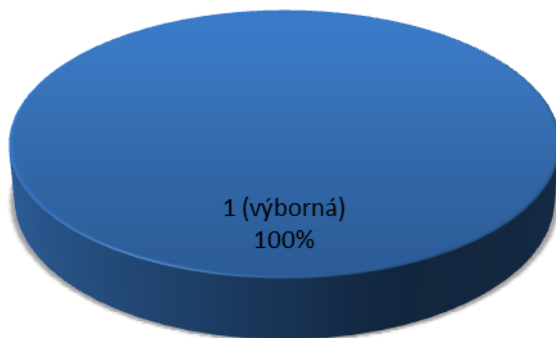
Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?



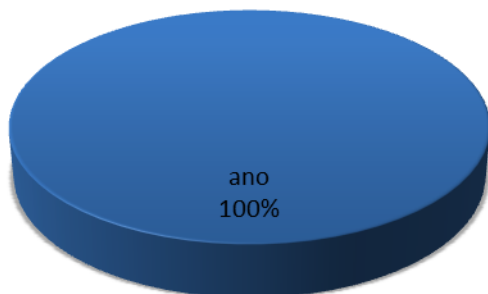
Jste spokojen(a) s možností výběru jídla?



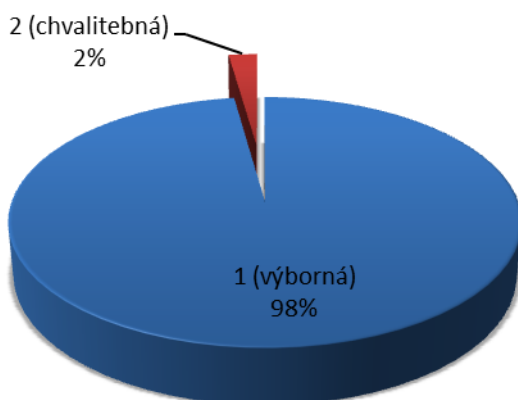
Jste spokojen(a) s evidencí úkonů odlehčovací služby?



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



Ohodnoťte pobyt na odlehčovací službě, přístup personálu.



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

- Prošel jsem toho dost, ale nikde nebylo tak dobré a hodnotné jídlo jako tady. Velice dobrý pobyt, pečovatelky jsou výborné.
- Byla jsem spokojená s přístupem a péčí personálu odlehčovací služby o mou matku. Velice se mi líbil jejich profesionální a lidský přístup, s jakým o mou matku pečovaly.
- Děkuji za vzornou péči a příjemný pobyt. Díky tomu se můj zdravotní stav zlepšuje.
- Oceňuji krásný, citlivý a individuální přístup pečovatelek, nejen k mému manželovi, ale ke všem klientům.
- Jsem velmi spokojena, všechny pracovnice jsou velmi milé a ochotné.
- Vyroce profesionální přístup, vstřícný, kamarádský a současně profesionální a lidský.
- Personál aktivně a svědomitě plnil své povinnosti a staral se o to, abych byl spokojen.
- Mimořádná ochota a obětavost pečovatelek.
- Byl jsem velmi mile překvapen celkovou atmosférou. Jen v koupelně schází věšáky na ručníky a ve sprše by mělo být místo na mýdlo. *(Tento vzkaz byl pro nás přínosný, koupelnové doplňky již byly instalovány).*

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 42% 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 webových stránkách městského obvodu, facebooku nebo měsíčním zpravodaji našeho městského obvodu Centrum: například květnové číslo zpravodaje doslova odkrylo pokličku provozu odlehčovací služby v době nouzového stavu, informovalo čtenáře o možnosti video hovorů našich klientů v době zákazu návštěv; prázdninové číslo bylo ve znamení nově vznikající společenské místnosti odlehčovací služby.

Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2021 opět financována z více zdrojů, tedy nejen z rozpočtu městského obvodu a prostřednictvím plateb klientů 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 2020

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.



1. Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek.

V roce 2020 bylo umožněno prostřednictvím odlehčovací služby odpočinout si celkem 59 pečujícím osobám. Z tohoto počtu bylo 8 klientů mimoostravských, 42 klientů z jiného obvodu a 9 klientů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk klientů činil 83 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 37 dnů. Nejkratší pobyt trval 2 dny, nejdelší 180 dnů. Kapacita odlehčovací služby činí 10 lůžek, obloženost v tomto roce byla 6,6 lůžek. Z celkového počtu 10 lůžek byla na základě mimořádného opatření 13719/2020 – 3, povinně vyčleněna 2 lůžka pro osoby, u kterých se prokázalo onemocnění Covid-19. Tato lůžka v roce 2020 nebyla pro takové osoby využita. Menší obloženost lůžek byla také z důvodu často rušených pobytů.

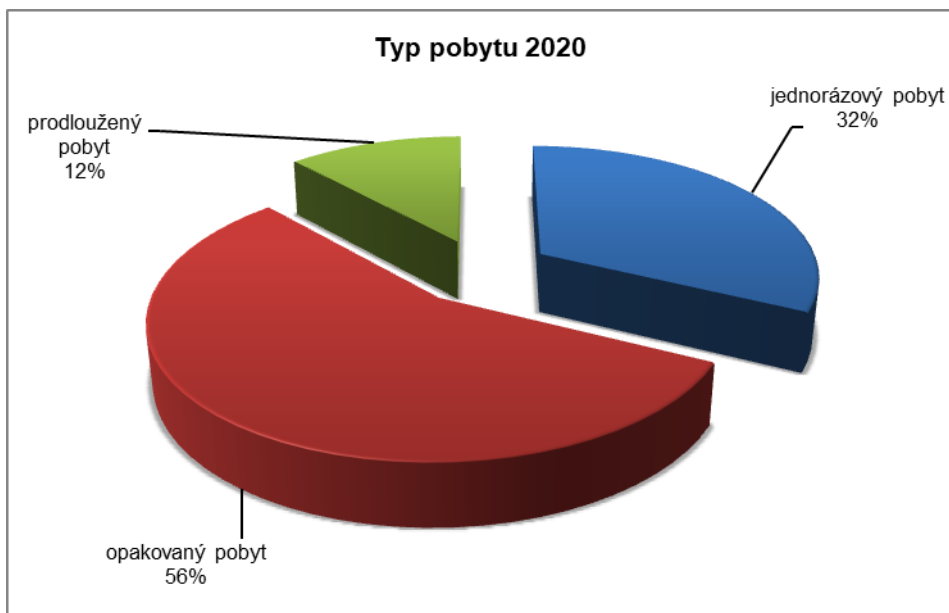
Tento rok byl specifický ve srovnání s předešlými roky především z pohledu jejího využití. V jednom případě byl prodloužen pobyt na odlehčovací službě z důvodu karantény pečující osoby, která se vrátila ze zahraničí. Nejčastějším důvodem pobytu bylo zhoršení zdravotního stavu nejen klientů, ale také pečujících osob (24%), jejich psychického i fyzického vyčerpání spojeného s obavou z nákazy Covid-19 - většina pečujících osob je sama v seniorském věku. 49% klientů přecházelo na odlehčovací lůžko ze zdravotnického zařízení, kde byl zakázán jakýkoliv osobní kontakt, velmi často pečující osoba neviděla blízkou osobu několik měsíců. Tyto pobyty byly zcela specifické, doprovázené citovou deprivací pečujících osob. Řešení nepříznivé sociální situace jejich blízkých bylo obzvláště náročné. Velmi častá změna vládních opatření jak ve zdravotnictví, tak v sociální oblasti, ztížená možnost získat potřebné informace, zorientovat se a plánovat pobyt a blízkou budoucnost svých blízkých „na dálku“ bylo velmi náročné jak pro zájemce a klienty, ale také pro sociální pracovníky služby a personál.

Pouhých 25% pobytů bylo využito k nezbytnému odpočinku. Velkou překážkou bylo zajistit formální náležitosti, které jsou nezbytné k pobytu, např. potvrzení žádosti praktickým lékařem, kteří mnohdy ordinovali pouze bezkontaktně. Omezení volného pohybu osob, nemožnost využít rezervovaný pobyt pečující osoby (např. léčebný, rekreace apod.), respektive plánovat jakýkoliv pobyt delší dobu dopředu, to vše přispělo k postupnému rušení již rezervovaných pobytů na odlehčovací službě. 2% klientů využilo pobyt k stavebním úpravám ve své domácnosti.



2. Poskytnout pomoc na přechodnou dobu.

32% klientů využilo jednorázově pobyt na odlehčovacím lůžku, 56% klientů se k nám v průběhu roku vrátilo, 12% klientů byl prodloužen pobyt, nejčastějším důvodem byla ztráta schopnosti pečující osoby postarat se a zajistit celodenní péči v domácím prostředí.



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

Ve sledovaném roce se vrátilo do svého přirozeného prostředí 34% klientů, což je ve srovnání s předchozím rokem velký pokles (84%). 59% našich klientů předčasně ukončilo pobyt z důvodu nástupu do domova pro seniory, u 7% klientů došlo k zásadní změně zdravotního stavu, kvůli kterému byl přerušen pobyt na odlehčovací službě.



4. Podporovat klienta s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti.

Všem klientům byla poskytována péče s ohledem na jejich nepříznivou sociální situaci na základě běžného harmonogramu dne, který předává pečující osoba pracovníkům odlehčovací služby při přijetí klienta do zařízení. Tímto způsobem se snažíme minimalizovat možné problémy, které se mohou objevit v souvislosti s adaptací na nové prostředí.

Shrnutí:

Služba byla poskytnuta v náležitě kvalitě:

- Služba byla poskytována odborně – všichni pracovníci v sociálních službách i sociální pracovníci byli průběžně vzděláváni, zúčastnili se školení a supervizí v souladu se stanoviskem Ministerstva práce a sociálních věcí k zabezpečení dalšího vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách v době nouzového stavu, vyhlášeného usnesením vlády č. 194 ze dne 12. března 2020. V této souvislosti se neuskutečnila jedna vzdělávací akce.

- Nebyla evidována žádná stížnost.

- Evidujeme mnoho děkovaných vzkazů v rámci dotazníkového šetření spokojeností klientů:

Byla jsem spokojená s přístupem a péčí personálu odlehčovací služby o mou matku. Velice se mi líbil jejich profesionální a lidský přístup, s jakým o mou matku pečovaly.

Děkuji za vzornou péči a příjemný pobyt. Díky tomu se můj zdravotní stav zlepšuje.

Oceňuji krásný, citlivý a individuální přístup pečovatelek, nejen k mému manželovi, ale ke všem klientům.

Jsem velmi spokojena, všechny pracovnice jsou velmi milé a ochotné.

Mimořádná ochota a obětavost pečovatelek.

Byl jsem velmi mile překvapen celkovou atmosférou.

- 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 2020 naplněny. Počet klientů, jenž se vrátil zpět do přirozeného prostředí, byl ve srovnání s předešlými roky nižší - 34%, v kontextu všech epidemiologických opatření je však toto číslo příznivé. Ve všech případech byla nasmlouvaná péče v souladu s aktuální nepříznivou sociální situací zájemců o službu a v souladu s běžným harmonogramem dne. V roce 2020 bylo umožněno prostřednictvím odlehčovací služby „odlehčit“ celkem 59 pečujícím osobám. I nadále se budeme zaměřovat na naplňování cílů dlouhodobého charakteru a udržení potřebné úrovně a kvality, popř. její zvýšení.

Pro rok 2021 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 2021
- 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 48. schůzi dne 24. 5. 2021 usnesením č. 3070/RMOB1822/48/21.