

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2021



Vypracoval: Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb

Datum: 4. května 2022

Obsah

1. Základní údaje	3
2. Organizační struktura	4
3. Poslání	5
4. Cíl	5
5. Cílová skupina	5
6. Principy	6
7. Poskytování odlehčovací služby	6
8. Rozpočet odlehčovací služby	13
9. Kontrolní a metodická činnost	14
10. Cíle odlehčovací služby pro rok 2021	20
11. Teambuilding	24
12. Závěr	25

Mgr. Alena Pataky, místostarostka městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz



Svěřené činnosti v oblasti samostatné působnosti: sociální věci; školství, mládež, tělovýchova a kultura

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

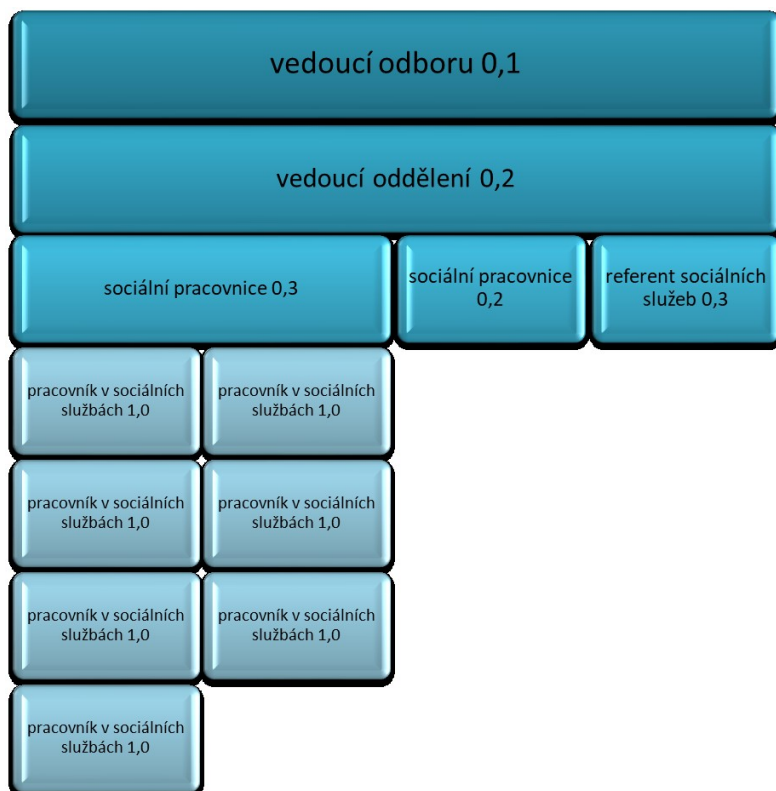
Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Renáta Kunzová

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



Mgr. Renáta Kunzová
vedoucí oddělení sociálních služeb

2. Organizační struktura



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, kdy všichni pracovníci v sociálních službách stanovený počet 24 hodin splnili. 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 2021 rozvázal jeden pracovník v sociálních službách pracovní poměr, a to z důvodu odchodu do invalidního 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 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 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, skříně 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 letošním roce byla do bezbariérového bytu pořízena nová kuchyňská linka. K zachování intimity na dvoulůžkových pokojích slouží teleskopické komfortní zástěny. K většímu komfortu a bezpečí klientů jsme zakoupili 5 ks chráničů na postranice postelí. V zájmu pracovníků odlehčovací služby jsme nechali zhotovit nové nástavce na skříně a regály. Kvůli častým závadám stávajícího přivolávacího zařízení na odlehčovací službě jsme pořídili v tomto roce nové přivolávací zařízení a zesilovač signálu. Byl pořízen topinkovač a sekáček potravin.

Jednolůžkový pokoj



Dvoulůžkový pokoj



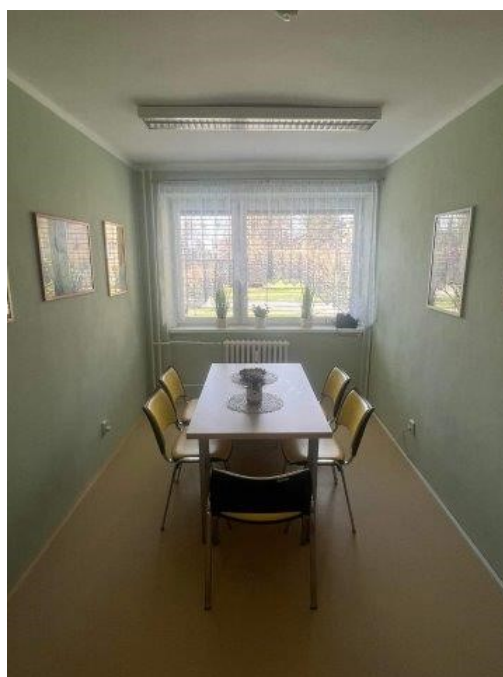
Bezbariérový dvoulůžkový pokoj



Klienti odlehčovací služby mají k dispozici společenskou místnost, kde se mohou scházet a trávit volný čas. Tento prostor je využíván také jako návštěvní místnost, probíhá zde příjem nových klientů. Společenská místnost je vybavena komodou, stolem s 5 židlemi a televizí.

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.

Společenská místnost



V souvislosti s probíhajícím onemocněním Covid-19 a přijatými opatřeními k jejich odvrácení, byla na odlehčovací službě vyčleněna 2 izolační lůžka. Zvýšila se dezinfekce všech dotykových ploch. Při vstupu na odlehčovací službu byl instalován nášlapný dávkovač s virucidní dezinfekcí, který byl využíván jak pracovníky, tak klienty. Na každém pokoji měli 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.

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 vládními opatřeními byly v roce 2021 pravidelně se opakující akce postupně rušeny. V září jsme se zúčastnili dalšího ročníku osvětové akce „Den zdraví“, jež byla pořádána městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz, Moravskoslezským krajem a Institutem komunitního rozvoje.



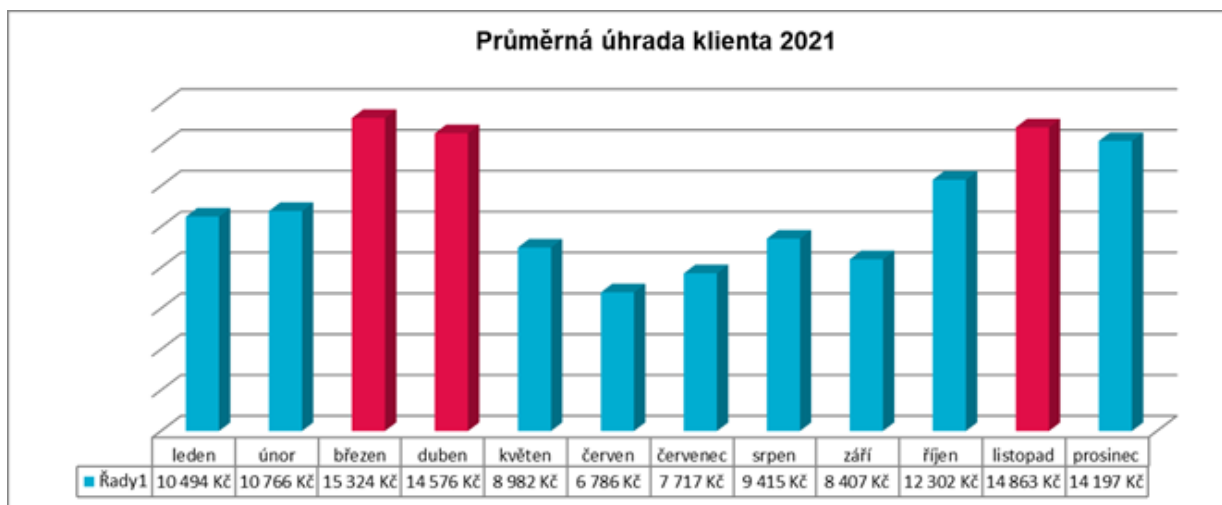
Den zdraví

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.

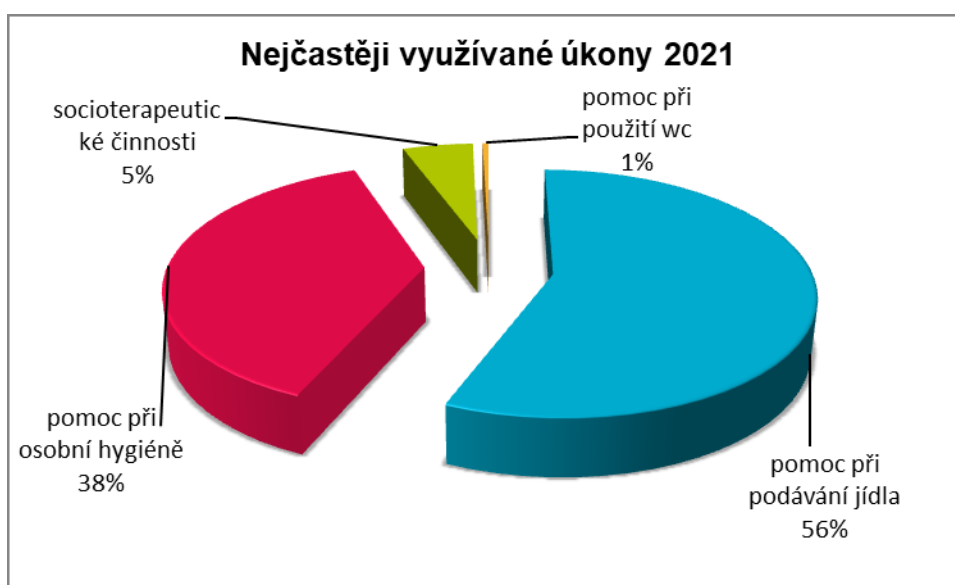
Od roku 2010 je městský obvod členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Členství v Asociaci nám stále umožňuje účastnit se různých konferencí, seminářů či školení za podstatně nižších finančních nákladů, je možno zakoupit publikace, knihy z oboru sociálních věcí, popř. obstarat 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 1 997, 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. I v tomto roce byla úloha Asociace klíčová, neboť dokázala velmi rychle a srozumitelně podávat informace, metodiky a důležitá sdělení v souvislosti s mimořádnými opatřeními z důvodu Covid-19.

V průběhu roku 2021 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 Senioři 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	497	151
Ubytování	500	430	86

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 činila 4 681 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. 227 tis. Kč za rok 2021.



V roce 2021 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 1 583 tis. Kč.

V souvislosti se situací Covid-19 jsme získali dotaci ze státního rozpočtu na podporu mimořádného finančního ohodnocení zaměstnanců ve výši 523 158 Kč.

Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	291	291	255	88
Platy*	3 281	5 387	4 442	82

*včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

Kvůli častým závadám stávajícího přivolávacímu systému na odlehčovací službě jsme pořídili nové zařízení včetně zesilovače. Pro zkvalitnění prostředí klientů byla pořízena nová kuchyňka v bezbariérovém bytě. K většímu komfortu a bezpečí klientů jsme zakoupili 5 ks chráničů na postranice postelí. Nechali jsme zhotovit nové nástavce na skříně a regály v zázemí odlehčovací služby a koupili jsme topinkovač a sekáček potravin.

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 2021 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 2021 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.** Vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách. Komentář: „Umí zhodnotit naši práci. Je vždy usměvavá, prostě nejlepší“.

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: „Vždy si umí se vším poradit, vyslechnout a řeší problémy okamžitě“, „Vždy si umí zdravě udělat o každé z nás svůj vlastní úsudek a nenechá se ovlivnit“.

V hodnocené oblasti spokojenost se supervizí byl v letošním roce průměr 1,0 oproti loňskému 1,3. Vysoké hodnocení vypovídá o přínosu, který pracovníci prostřednictvím supervize získávají. Komentář „Je super“, „Klidná, pohodová supervizorka“. V hodnoceném období probíhala supervize v nové společenské místnosti, což nepochybně přispělo k ještě lepší atmosféře.

Spokojenost s obsahem práce byla hodnocena průměrem 1,0. Vypovídá o spokojenosti celého týmu. Jak mimo jiné popisují pracovníci v komentářích: „Jinak bych tu nebyla.“, „Jsem spokojená.“.

Komunikace na pracovišti byla v letošním roce ohodnocena průměrem 1,43 oproti loňskému průměru 1,1. Předávání informací v rámci sociální služby a dobře sestavený pracovní tým jsou zásadní předpoklady kvalitně poskytované sociální služby. Komentáře reflektují aktuální situaci na pracovišti: „Předávání informací skvěle funguje.“, „Máme so zlepšovat.“, „Nebývá vždy upřímná.“

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: „Jsou dobré.“, „Snažíme se spolu dobře vycházet.“.

Stabilní pracovní tým a jistota celého týmu se odrazily v dalším hodnoceném kritériu, které bylo vysoce hodnoceno 1,0. Více než vypovídající jsou komentáře „Mám 100% jistotu pravidelné mzdy.“, „Není náznak o skončení tohoto zaměstnání, a to mě činí klidnou.“.

Pracovní prostředí pracovnice ohodnotily průměrem 1,0 a doplnily komentáři „Čím dál lepší díky modernizaci a nákupu nových potřebných věcí.“, „Moderní, hezké a praktické.“.

Spokojenost se vzděláváním se projevilo v posledním kritériu průměrem 1,3. Pracovnice vyjádřily spokojenost s tématy v komentářích: „Je dobré, že probíhají v našem zázemí.“, „Školení mě skoro vždy baví.“.

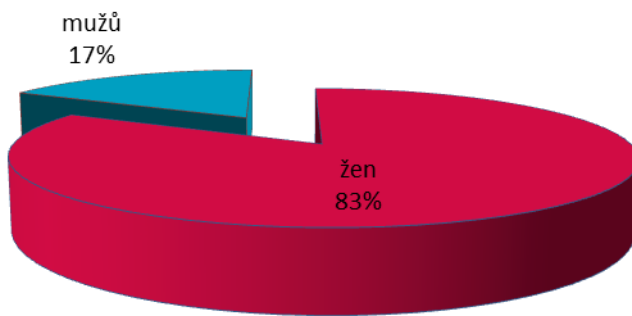
Náměty na školení: aktivizace klienta po CMP.

Celkový průměr 1,13 oproti roku 2020 (1,1) vypovídá stále o velmi vysoké spokojenosti zaměstnanců odlehčovací služby, kdy spokojený zaměstnanec, stabilní a výkonný kolektiv může dobře odvádět vůči klientům služby, ale také zvyšovat úroveň kvality poskytované služby a tím prezentovat svého zaměstnavatele. 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 šířila tato pracovní sestava mezi klienty, kterým jsme v tomto náročném období poskytovali péči. 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.

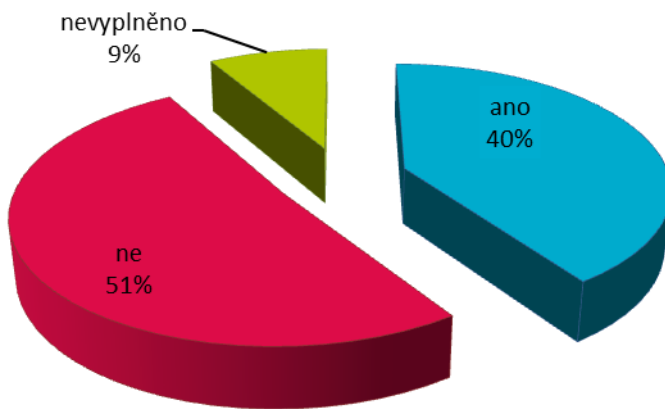
V letošním roce jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali **spokojenost klientů odlehčovací služby**, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 57 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 47 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 8 mužů a 39 žen, 10x se vrátil dotazník bez vyplnění. Jedním z důvodů může být akutní hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, kdy se již tito klienti nevrátili zpět na odlehčovací službu.



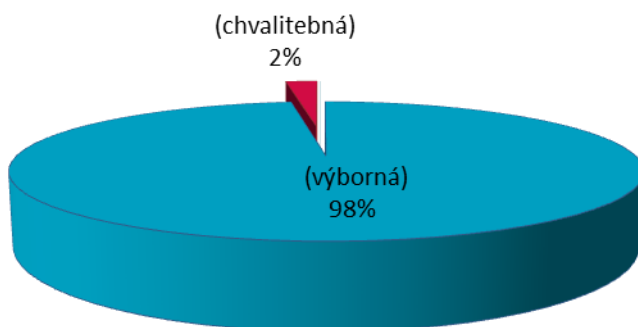
Klienti dle pohlaví



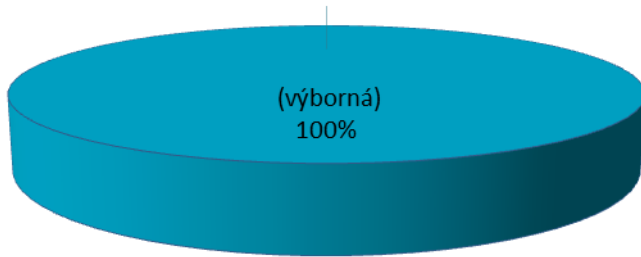
Jste na odlehčovací službě poprvé?



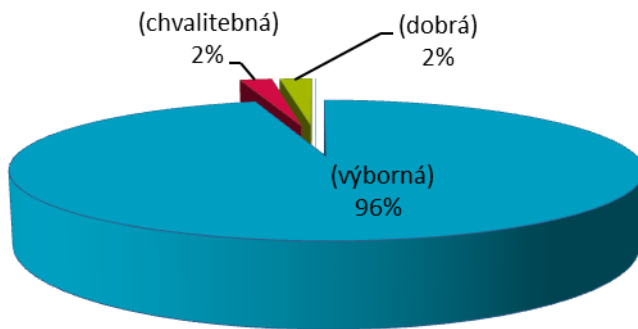
Reagovali pracovníci na Vaše přání a potřeby dle Vašich představ?



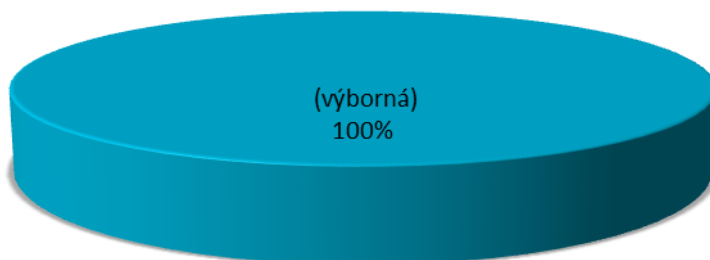
Měl na Vás pracovník při prvním kontaktu dostatek času vysvětlit Vám, jak odlehčovací služba probíhá?



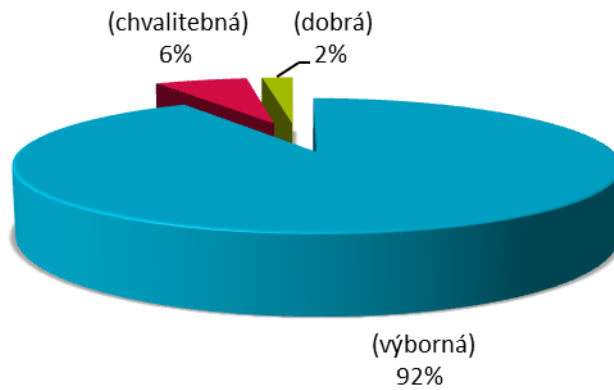
Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?



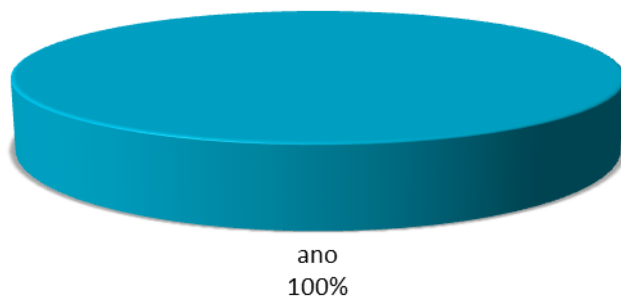
Jste spokojen(a) s evidencí úkonů odlehčovací služby - čipováním?



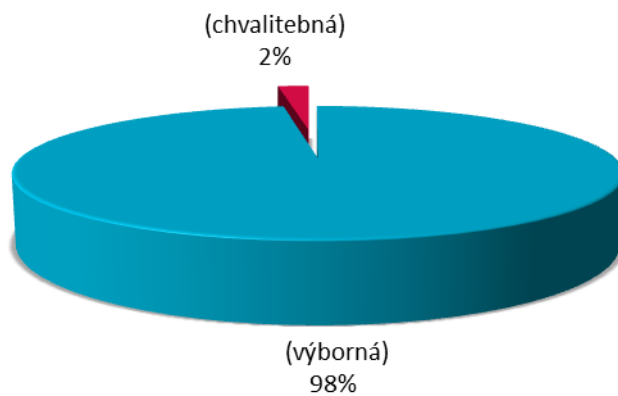
Jste spokojen(a) s možností výběru jídla?



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



Ohodnoťte pobyt na odlehčovací službě, přístup a péči personálu.



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

- Pečovatelky jsou laskavé, mají krásný přístup ke všem klientům. Jsem moc ráda, že maminka může být právě u vás.
- Takové hodnocení neexistuje. Všem bych tuto odlehčovací službu doporučila, 100% přístup personálu i vedení. Moc děkujeme.
- Velice vstřícný personál, velká spokojenost s přístupem všech.
- S přístupem a slušností pečovatelek jsem byla velice spokojená.
- Pokud jsem byl na odlehčovacích službách, tak mohu říct, že jen zde byly služby na 100%.

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 51% 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, např. v červnovém čísle se čtenáři dozvěděli „Jak se zorientovat v sociálních službách“.

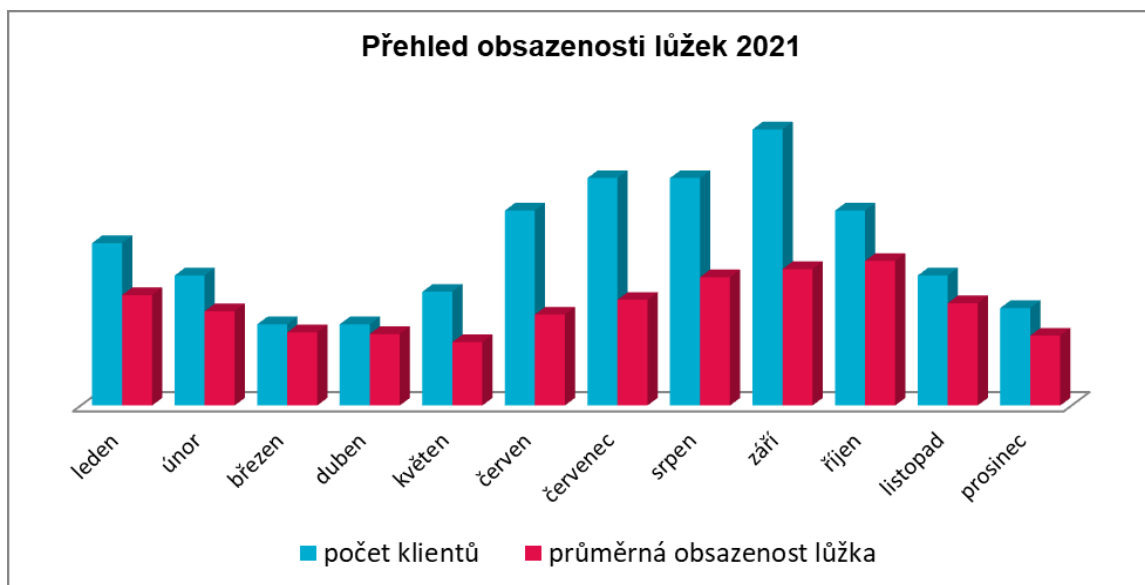
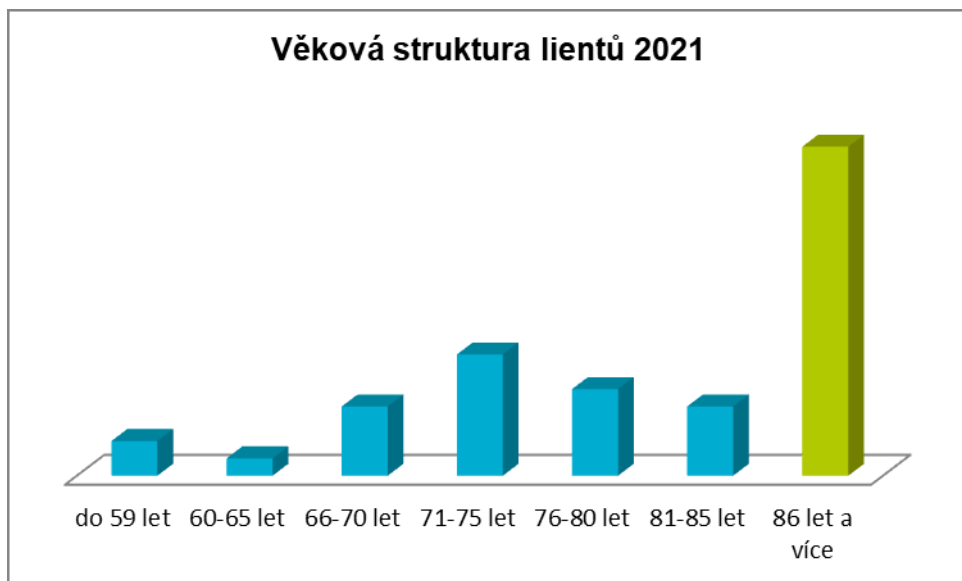
Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2022 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 2021

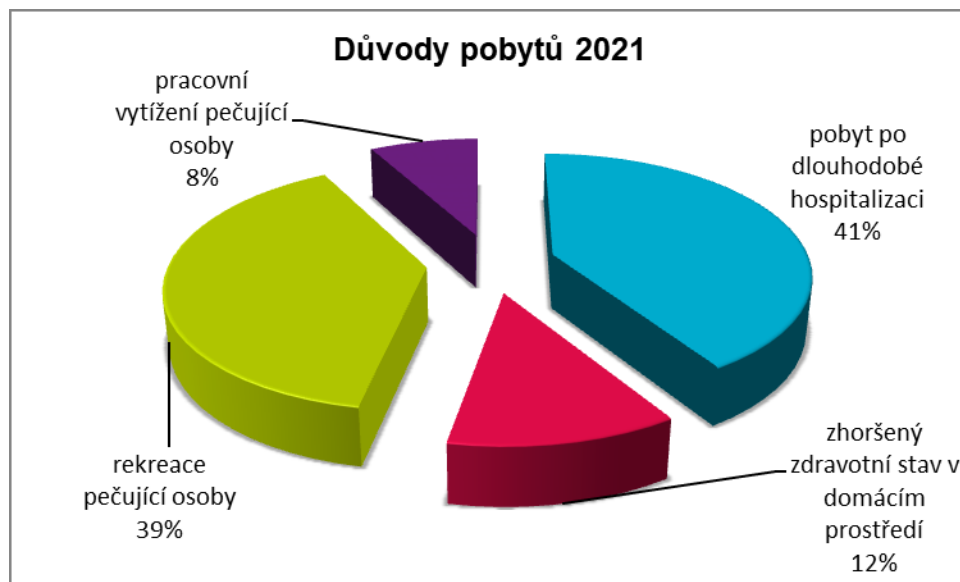
Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz při poskytování odlehčovací služby je:

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.



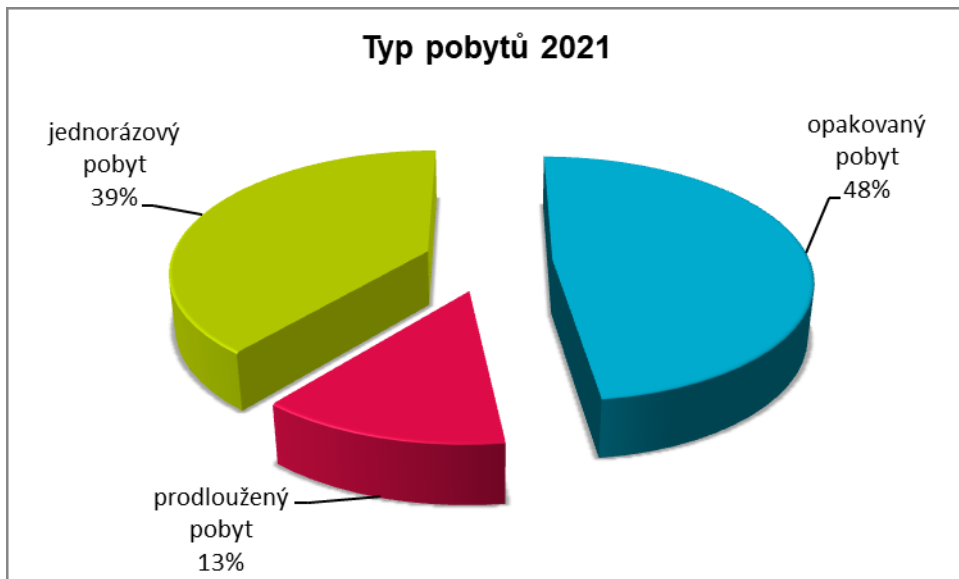
ad 1. Cíl: Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. V roce 2021 bylo umožněno prostřednictvím odlehčovací služby odpočinout si celkem 57 pečujícím osobám. Z tohoto počtu bylo 12 klientů mimoostravských, 33 klientů z jiného obvodu a 12 klientů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk klientů činil 77 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činila 36 dnů. Nejkratší pobyt trval 1 den, nejdelší 180 dnů. Kapacita odlehčovací služby činí 10 lůžek, obloženost v tomto roce byla 8,3 lůžek. Do května byla na základě mimořádného opatření povinně vyčleněna 2 lůžka pro osoby, u kterých se prokázalo onemocnění Covid-19. Menší obloženost lůžek byla také z důvodu často rušených pobytů. V tomto roce přetrvávala velmi špatná epidemiologická situace v souvislosti s onemocněním Covid-19. Většina klientů přicházela na odlehčovací službu ve zhoršeném zdravotním stavu ze zdravotnických zařízení nebo přímo ze svého domácího prostředí:

- 41% klientů bylo umístěno na odlehčovací službu po dlouhodobé hospitalizaci. Tyto pobyty byly úzce spjaty se zhoršeným zdravotním stavem pečujících osob, které již ztrácely schopnost zajistit svým blízkým komplexní péči,
- 12% klientů přicházelo z domácího prostředí v situaci, kdy se zhoršil zdravotní stav klientům nebo pečujícím osobám, které velmi často řešili plánované zdravotní zákroky,
- 39% pobytů na odlehčovací službě umožnilo pečujícím osobám nezbytný odpočinek po dobu jejich rekreace nebo lázeňského pobytu,
- 8% krátkodobých pobytů umožnilo pečujícím osobám nerušený pracovní výkon mimo trvalé bydliště.



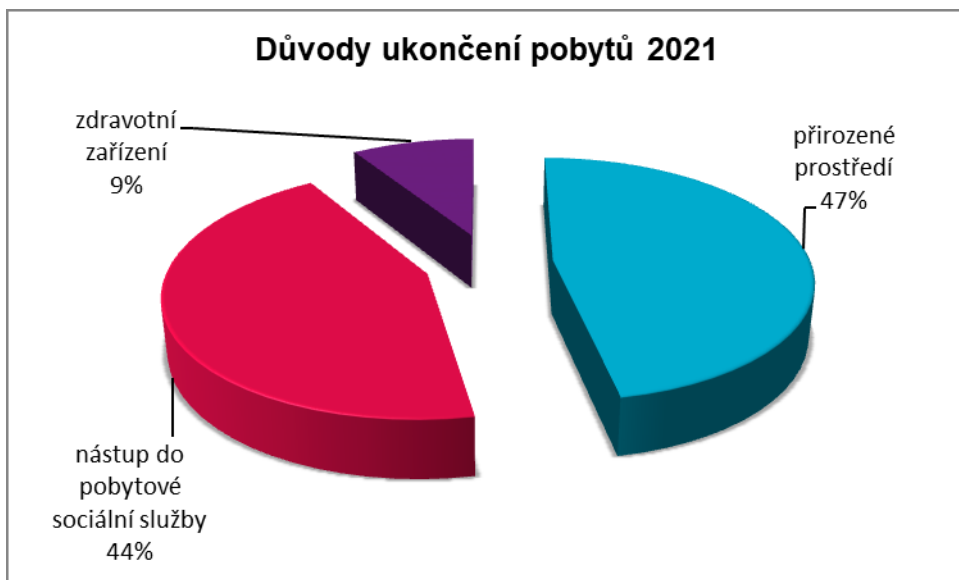
ad 2. Cíl: Poskytnout pomoc na přechodnou dobu. Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že:

- 39% klientů využilo jednorázově pobyt na odlehčovacím lůžku,
- 48% klientů využilo pobyt na odlehčovací službě nejméně 2x,
- 13% pobytů bylo prodlouženo, nejčastějším důvodem byla ztráta schopnosti pečující osoby zajistit celodenní péči v domácím prostředí tak, jak byl klient doposud zvyklý.



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

- 47% klientů se ve sledovaném roce vrátilo do svého přirozeného prostředí,
- 44% našich klientů předčasně ukončilo pobyt z důvodu nástupu do pobytové sociální služby,
- 9% klientů muselo přerušit pobyt z důvodu zhoršeného zdravotního stavu a nutnosti hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.



ad 4. Cíl: 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. 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, sociální pracovníci byli průběžně vzděláváni.
- Nebyla evidována žádná stížnost.

Ve sledovaném období byly zaznamenány 2 pochvaly a mnoho děkovných vzkazů v rámci dotazníkového šetření spokojeností klientů:

- Pečovatelky jsou laskavé, mají krásný přístup ke všem klientům. Jsem moc ráda, že maminka může být právě u vás.
- Takové hodnocení neexistuje. Všem bych tuto odlehčovací službu doporučila, 100% přístup personálu i vedení. Moc děkujeme.
- Velice vstřícný personál, velká spokojenost s přístupem všech.
- S přístupem a slušností pečovatelek jsem byla velice spokojená.
- Pokud jsem byl na odlehčovacích službách, tak mohu říct, že jen zde byly služby na 100%.

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 2021 naplněny. Můžeme považovat za velmi příznivé, že i v tak nepříznivém covidovém období byl umožněn 47% pečujícím osobám nezbytný odpočinek, díky kterému mohli nadále pečovat o své blízké v domácím prostředí. Ve všech případech byla nasmlouvaná péče v souladu s jejich aktuální nepříznivou sociální situací a v souladu s běžným harmonogramem dne.

Pro rok 2022 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 2022
- 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. Teambuilding

V listopadu se nám konečně podařilo zrealizovat dlouho plánovaný a opakovaně epidemiologickou situací rušený teambuilding. Co jsme očekávali? Zlepšení komunikace společně s prohloubením vztahů a důvěry mezi zaměstnanci a v neposlední řadě načerpání sil. Počáteční obavy z toho, co nás tam vlastně čeká, se velmi rychle rozplynuly a po zajímavých pásmech školení např. „Komunikace se seniory“, „První pomoc“ nebo „Fyzioterapie v praxi“ jsme začali naplno relaxovat. Každý si vybral to, nač měl zrovna chuť a náladu: bazén, sauna, procházka nebo cvičení pod dohledem fyzioterapeutky. V podvečer u společného stolu byli všichni odpočatí a natěšení na společnou zábavu. Byly jsme jedna velká parta, která si to chtěla užít. Cíl teambuildingu byl splněn.



Teambuilding v hotelu Bahenec

12. 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 70 schůzi dne 23. 5. 2022 usnesením č. 4286/RMOB1822/70/22.