

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2023



Vypracoval: Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb
Datum: 22. dubna 2024

OSTRAVA!!!
**MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ**

Obsah

1. Základní údaje	5
2. Organizační struktura.....	5
3. Poslání.....	6
4. Cíl	6
5. Cílová skupina	6
6. Principy.....	7
7. Poskytování odlehčovací služby.....	7
8. Rozpočet odlehčovací služby	11
9. Kontrolní a metodická činnost.....	12
10. Cíle odlehčovací služby pro rok 2024	18
11. Závěr.....	21

„„At' jdeš kamkoli, jdi celým svým srdcem.“

Konfucius



Petr Veselka, starosta městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz



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. Alena Antoszyková,
vedoucí odboru sociálních věcí



Mgr. Renáta Kunzová,
vedoucí oddělení sociálních služeb

2. Organizační struktura



Odlehčovací služba má 8 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 úřednicích 1x za tři roky. V roce 2023 se pro pracovníky v sociálních službách uskutečnila 2x supervize, která představuje důležitou oblast profesního růstu. 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 2023 nebyl s žádným pracovníkem rozváván pracovní poměr.

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

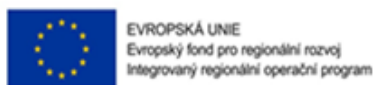
6. Principy

- 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

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.

Vedení odlehčovací služby má nově své sídlo na ul. Tyršova 1761/14. Nové prostory prošly celkovou rekonstrukcí s cílem vybudování plnohodnotného a odpovídajícího zázemí zaměstnancům oddělení sociálních služeb. Kanceláře i ostatní místnosti (šatny, kuchyňka, zasedací místnost, sociální zázemí) splňují parametry dnešní doby, včetně bezbariérovosti. Kromě stavebních úprav v novém sídle bylo součástí projektu pořízení nového vybavení, jenž je nezbytné pro provoz např. psací stoly, kancelářské židle, stoly do zasedací místnosti, šatní skříně, komody, archivační skříně, kuchyňská linka, židle a stoly do kuchyňky. Projekt „Pracoviště OSV, oddělení sociálních služeb, Tyršova 1761/14, Moravská Ostrava“ byl financován z dotace v rámci 14. výzvy Integrovaného regionálního operačního programu 2021-2027-SOCIÁLNÍ SLUŽBY- SC 4.2 (MRR) částkou 5 690 tis. Kč a 1 004 tis. Kč z rozpočtu městského obvodu.





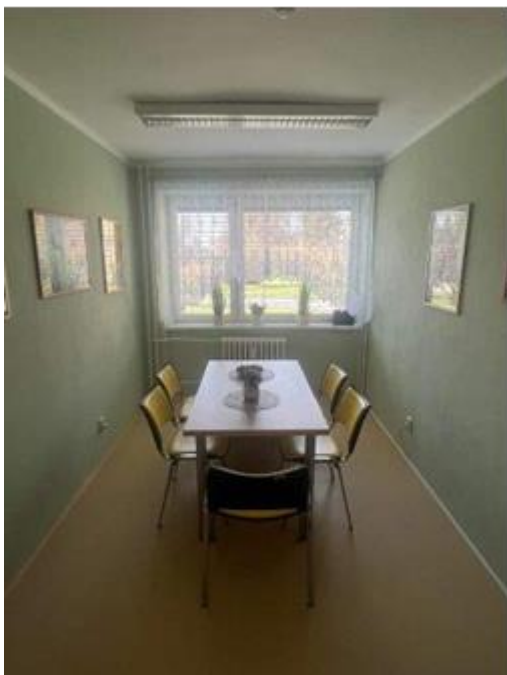
Nové sídlo odlehčovací služby na Tyršova 14 v centrální části Moravské Ostravy.

Vlastní výkon odlehčovací 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. 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, skříň na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. V bezbariérovém pokoji je praktický, nový nábytek, televize, lednice, mikrovlnná trouba a varná konvice. K zachování intimity na dvoulůžkových pokojích slouží teleskopické komfortní zástěny. 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. Na zahradní terase mají jak klienti, tak pečující osoby k dispozici dvě relaxační zóny, kde si mohou společně posedět obklopení krásnou zahradou.

V roce 2023 byly zakoupeny dva toaletní sprchovací vozíky, jedna toaletní WC židle, dvě mikrovlnné trouby, podložky do polohovacích lůžek a zásobníky toaletního papíru na WC. V tomto roce probíhala běžná výměna zářivek a elektro revize.

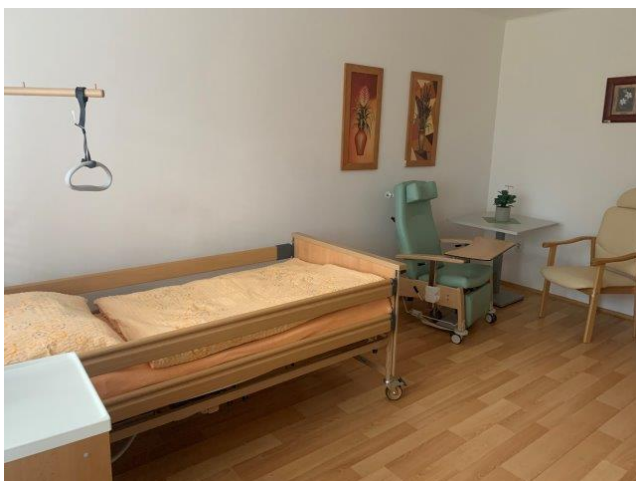
Společenská místnost



Relaxační zóna



Jednolůžkové pokoje



Dvoulůžkové pokoje



Bezbariérový dvoulůžkový pokoj



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 2023 to byly akce „Den zdraví“, pořádaný městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz, Moravskoslezským krajem a Institutem komunitního rozvoje a kulturní akce „Den seniorů“ pořádaný našim městským obvodem.

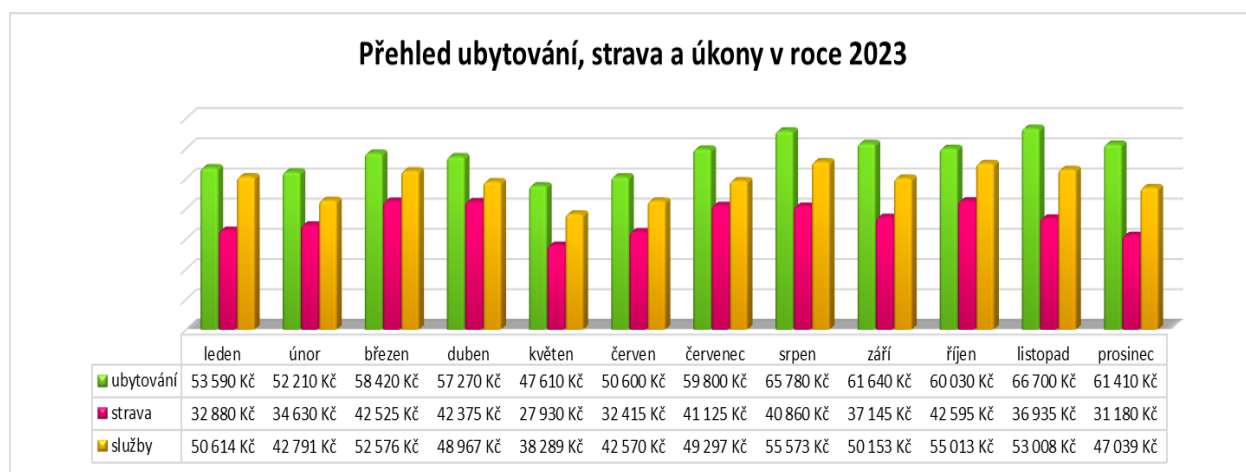


„Den zdraví“ v Komenského sadech v Ostravě.



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 Výroční zprávy pečovatelské služby.

Od roku 2010 je městský obvod členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Členství v Asociaci nám 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 69 Kč, který je členům zasílán zdarma. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 1 313 s 2 962 registrovaných sociálních služeb, 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 2023 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 souladu s posláním městského obvodu při poskytování odlehčovací 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. V neposlední řadě také předáváme klientům seznam spolupracujících odborníků, tj. zdravotnické dopravy, nemocnice, lékařské služby první pomoci apod. V roce 2023 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 6. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů. Naše aktivní účast bude pokračovat i nadále.



8. Rozpočet odlehčovací služby

Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úhrady za úkony	350	581	166
Ubytování	500	632	126

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. Vyšší úhrady za úkony jsou dány větší mírou potřeby podpory u klientů. **Průměrná úhrada od jednoho klienta za provedené úkony činila 4 660 Kč měsíčně.** Prostředky vybrané za stravu a její dovoz

(nejsou v tabulce uvedeny) dále poskytujeme dodavatelské firmě Unibest CZ s. r. o. a činily 442 tis. Kč za rok 2023.

V roce 2023 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 2 113 tis. Kč.



Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	199	189	137	73
Platy*	3 969	6 082	4 495	74

*včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění



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 2023 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 2023 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.

Oblast **řízení vedoucí oddělení**, průměr 1,0 vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách stejně jako v předešlém roce. Byly zde specifikovány různé role, tj. odborná způsobilost, dovednost dobře zadávat práci, lidský přístup, umění zhodnotit mou práci, umění vést lidi.

V hodnocené oblasti **spokojenost se supervizí** byl i v letošním roce průměr 1,0. Vysoké hodnocení vypovídá o pozitivním přínosu, který pracovníci prostřednictvím supervize získávají. Komentáře „Příjemně a inspirativně strávený čas.“ nebo „Spokojenost.“ výsledek umocňují.

Spokojenost s obsahem práce byla výstižně ohodnocena průměrnou známkou 1,0. Výsledek vypovídá o vysoké spokojenosti celého týmu.

Komunikace na pracovišti byla ohodnocena průměrnou známkou 1,0 s komentáři „Výborná komunikace.“ nebo „Skvělá.“

Vztahy na pracovišti jsou na tomto pracovišti dlouhodobě výborné. V dotazníkovém šetření byly ohodnoceny průměrnou známkou 1,0 s komentáři „Vycházíme dobře.“ nebo „Bez problémů.“

Stabilita na pracovišti a jistota celého týmu se odrazily v dalším hodnoceném kritériu, které bylo ohodnoceno průměrnou známkou 1,0 stejně jako v předešlých letech. Komentáře tento výsledek jenom potvrzují „Je fajn mít jistotu v práci.“, „Necítím se být ohrožena, je to dobrý pocit, mít jistotu.“

Hodnocená oblast **pracovní prostředí** bylo v letošním roce ohodnoceno pracovníky průměrnou známkou 1,0 oproti loňskému 2,0 s komentáři „Příjemné zázemí.“ nebo „Moc pěkné a příjemné pracovní prostředí.“

Spokojenost se vzdáváním bylo ohodnoceno známkou 1,25 s komentáři pracovníků „Uvítám jakékoliv téma.“, „Někdy je podání lektora nezajímavé, ale většina z nich byla dobrá.“

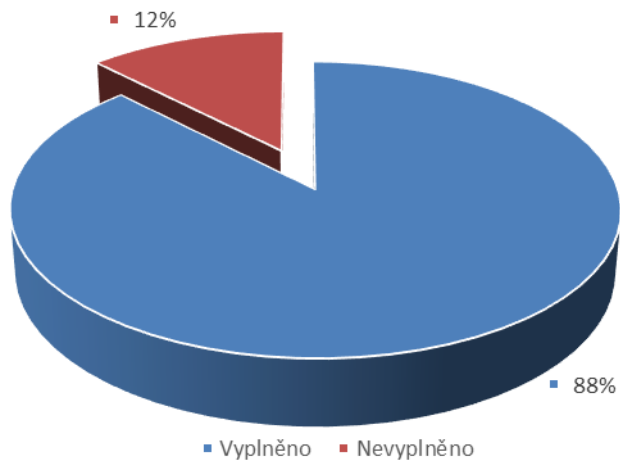
Letošními tématy byly: Sebekoučink v pomáhajících profesích, Prevence infekčních onemocnění a Využití rehabilitačních postupů a pomůcek při práci s klienty se sníženou soběstačností. Všechny vzdělávací aktivity byly realizovány ve spolupráci se vzdělávací agenturou SEDUCA.

Celkový průměr 1,02 oproti roku 2022 (1,25) vypovídá o velmi vysoké spokojenosti zaměstnanců odlehčovací služby. Spokojený zaměstnanec, stabilní a výkonný kolektiv může dobře odvádět práci vůči klientům služby, ale také zvyšovat úroveň kvality poskytované služby a tím prezentovat také svého zaměstnavatele. Vysoké pracovní nasazení, skvělé zázemí a sehraný pracovní tým, to vše se odrazilo v profesionálně poskytované péči.

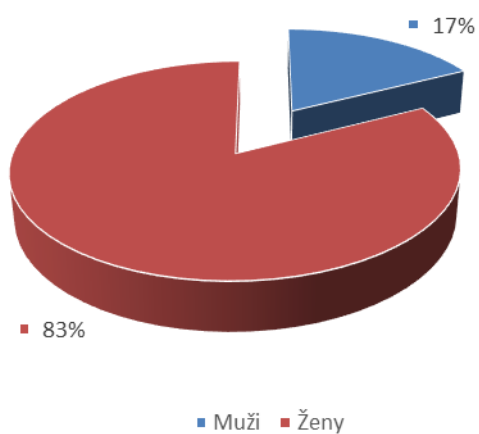
Celkové hodnocení pracovníků je velmi vysoké a svědčí o dobré spolupráci a v rámci hierarchie směrem nahoru i dolů i v rámci pracovníků mezi sebou. Odráží celkovou atmosféru na tomto pracovišti.

V letošním roce jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali spokojenost klientů odlehčovací služby, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 70 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 63 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 11 mužů a 52 žen, 7x 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. V hodnoceném období využilo odlehčovací službu 7 klientů s celkovou dobou kratší 14 dnů.

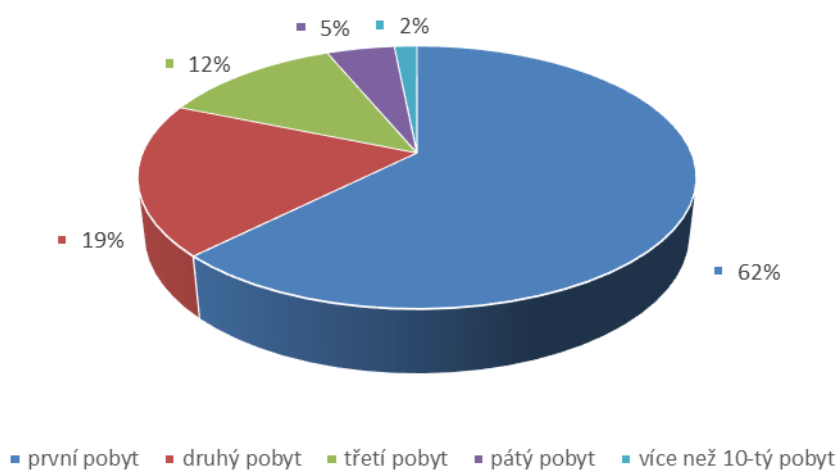
Návratnost dotazníků



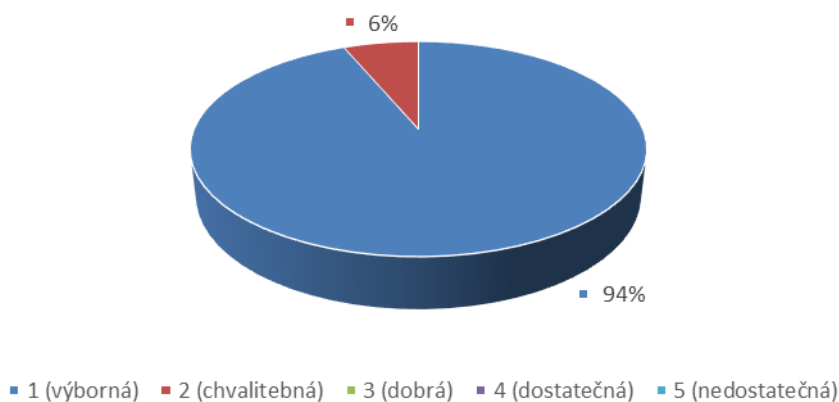
Klienti dle pohlaví



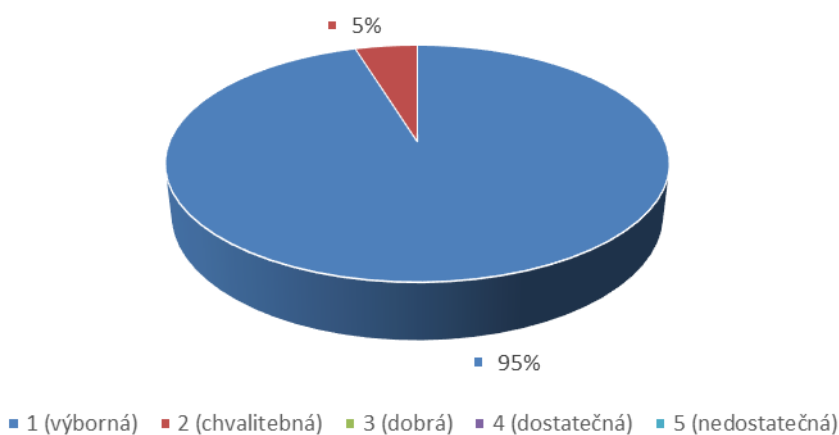
Po kolikáte jste na odlehčovací službě?



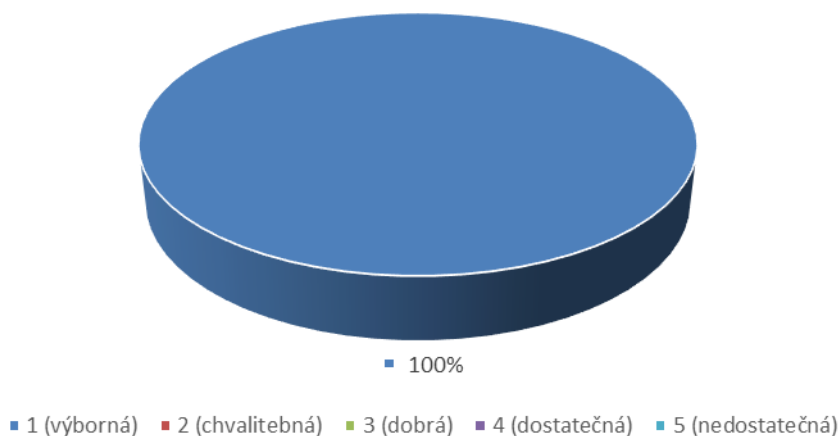
Měl na Vás pracovník při prvním kontaktu dostatek času vysvětlit Vám, jak odlehčovací služba funguje?



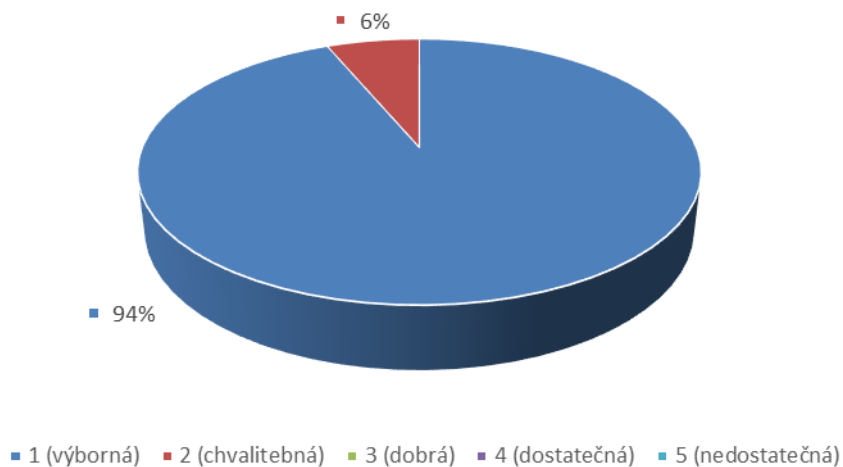
Reagovali pracovníci na Vaše přání a potřeby dle Vašich představ?



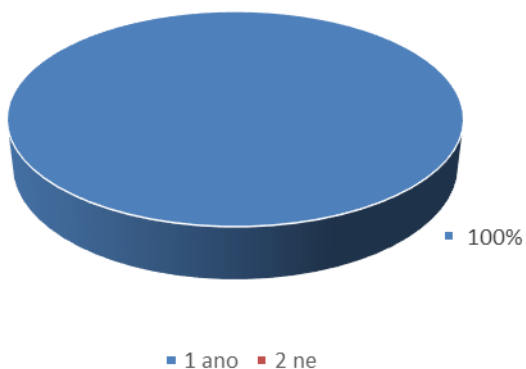
Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?



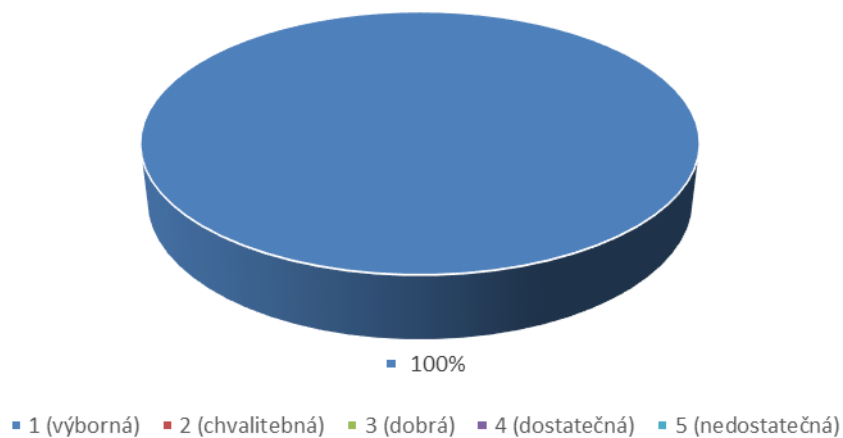
Jste spokojen(a) s možností výběru jídla?

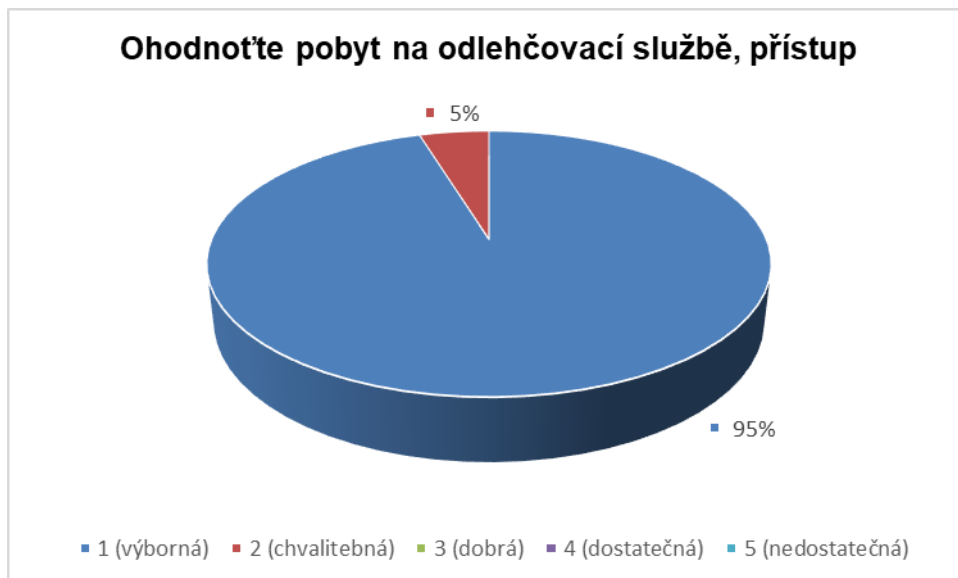


Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo stížnost, jestliže jste spokojen(a) nebo nespokojen(a) s poskytovanou



Jste spokojen(a) se způsobem evidence úkonů?





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

- Velice spokojená, personál je velice ochotný a milý ve všech směrech.
- Byl jsem velice spokojen, opět se k vám vrátím.
- Pečovatelky jsou úžasné, spokojenost je 200 %.
- Skvělý kolektiv, který o mě perfektně pečoval.
- Skvělý přístup, vstřícnost ze všech stran. Příjemné pečovatelky. Pokoj na jedničku.
- Jsem velmi spokojena jak s ubytováním, tak s pečovatelkami. Jsou velmi ochotné, poradí, vyslechnou a pomůžou v obtížných situacích.
- Sestřičky – včeličky!!! „klobouk dolů“

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 webových stránkách městského obvodu, facebooku, instagramu nebo měsíčním zpravodaji městského obvodu Centrum. Únorové číslo informovalo občany o přepravní službě Senior express!!! Březnový zpravodaj byl z pohledu informovanosti v sociální oblasti velmi pestrý. S titulky „Dochází vám síly? Nečekejte, než pomoc přijde sama. Požádejte si oni!“ nebo „Péče o blízkou nesoběstačnou osobu je náročná, odpočiňte si!“ jsme informovali občany jak o pečovatelské službě, tak odlehčovací službě. V tomto čísle se čtenáři dozvěděli, jaký je rozdíl mezi domovy pro seniory a domy s pečovatelskou službou. Byly zde zveřejněny připravované akce pro seniory pořádané nejen našimi kluby seniorů. V červnovém čísle jsme čtenáře informovali o nově

pořízeném elektromobilu, který nám zefektivňuje naši každodenní práci, a opětovně jsme zveřejnili základní informace o Senior expressu!!! S titulkem „Přivítali jsme jaro a upravili zahradu“ jsme zde rovněž zdokumentovali spolupráci pracovníků odboru sociálních věcí se seniory z domu s pečovatelskou službou Gajdošova, kteří se společně pustili do prací na zahradě. Prázdninové číslo umožnilo čtenářům nahlédnout pod pokličku našim sociálním službám prostřednictvím informací vycházejících z výročních zpráv za rok 2022. V zářijovém čísle jsme informovali občany o změně našeho sídla, stejně jako na sociálních sítích. Prosincový zpravodaj vyzýval občany k vyřízení nové průkazky Senior express!!! a současně informoval o nových podmínkách této zvýhodněné přepravní služby. Průběžně zjišťujeme, že náš městský obvod pokrývá rozsahem poskytované pečovatelské služby současné požadavky svých občanů. Tento cíl má trvalý charakter, proto budeme v jeho naplňování pokračovat také v roce 2024.

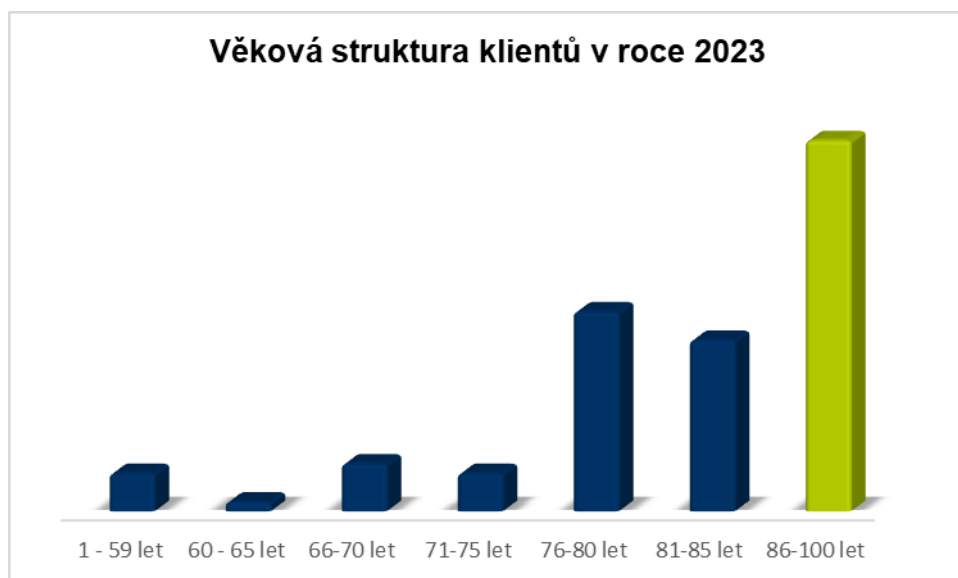
Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2024 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 2023

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.





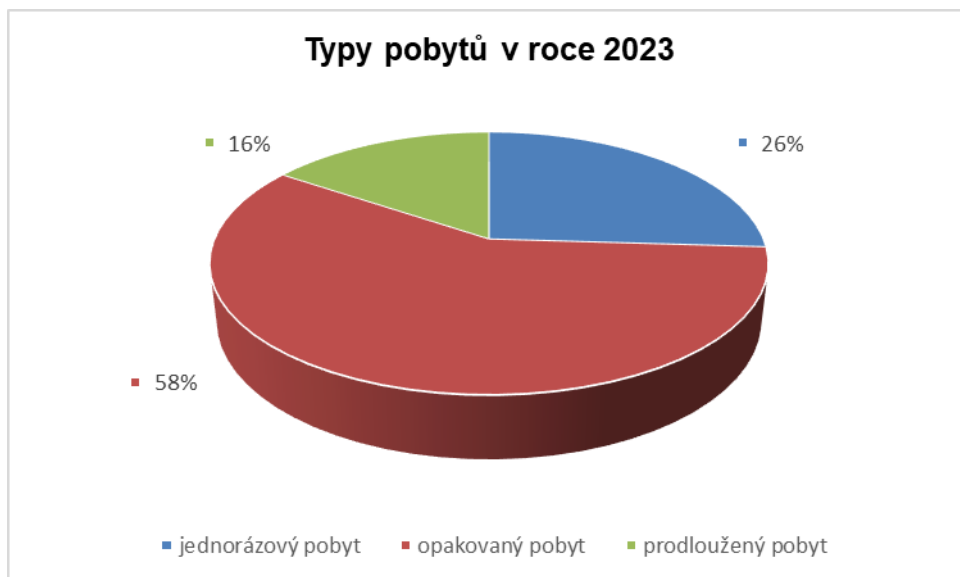
ad 1. Cíl: Umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. V roce 2023 bylo na odlehčovací službě zprostředkováno celkem 77 pobytů, průměrný věk klientů činil 73 let.

- 61% pečujícím osobám byl prostřednictvím odlehčovací služby umožněn nezbytný odpočinek,
- 30% klientů bylo umístěno na odlehčovací službu po dlouhodobé hospitalizaci. Tyto pobyty byly v některých případech úzce spjaty se zhoršeným zdravotním stavem pečujících osob, které již ztrácely schopnost zajistit svým blízkým komplexní péči,
- 6% řešila závažné osobní problémy např. úmrtí pečující osoby,
- 3% využila pobyt k stavebním úpravám v domácnosti klientů.



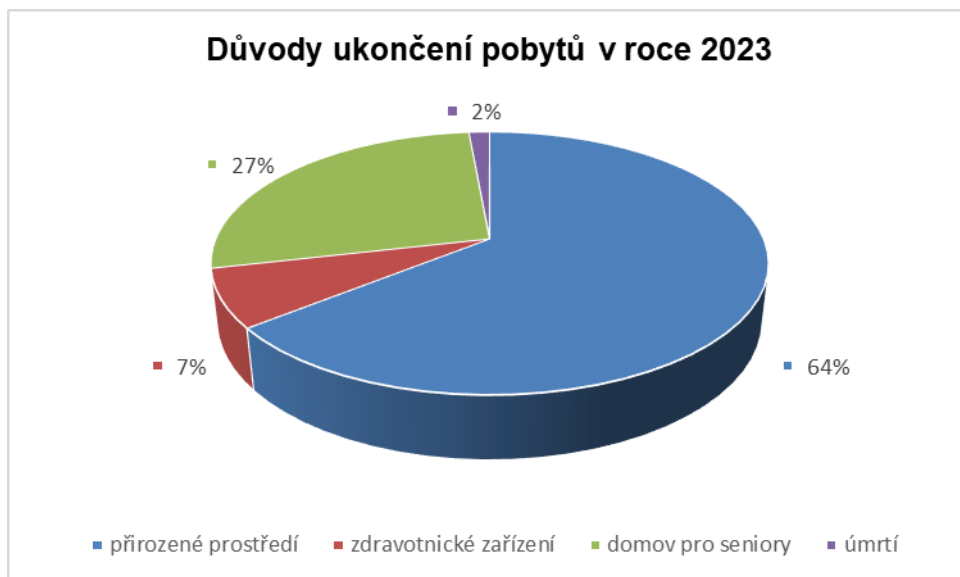
ad 2. Cíl: Poskytnout pomoc na přechodnou dobu.

- 58% klientů využilo pobyt na odlehčovací službě nejméně 2x,
- 26% klientů využilo jednorázově pobyt na odlehčovacím lůžku,
- 16% 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.

- 64% klientů se ve sledovaném roce vrátilo do svého přirozeného prostředí,
- 27% našich klientů předčasně ukončilo pobyt z důvodu nástupu do pobytové sociální služby,
- 7% klientů muselo přerušit pobyt z důvodu zhoršeného zdravotního stavu a nutnosti hospitalizace ve zdravotnickém zařízení,
- 2% úmrtí.



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 byla zaznamenána 1 pochvala a mnoho děkovných vzkazů v rámci dotazníkového šetření spokojeností klientů.
- V dotazníkovém šetření byl v 95% přístup a péče personálu odlehčovací služby ohodnocen známkou 1 (výborná), 5% klientů péči ohodnotilo známkou 2 (chvalitebná).

Cíle odlehčovací služby byly v roce 2023 naplněny, 61% pečujícím osobám byl prostřednictvím odlehčovací služby umožněn 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 2024 jsou stanoveny tyto cíle:

1. aktualizace vnitřních předpisů a pokynů zaměstnavatele zpracovaných v souladu se standardy kvality poskytovaných sociálních služeb
2. průběžné proškolení a vzdělávání všech pracovníků odlehčovací služby
3. pokračování v pravidelných supervizích
4. vyhodnocování a aktualizace individuálních plánů klientů odlehčovací služby
5. formou dotazníkového šetření zjišťování požadavků, problémů, přání a spokojenosti se službami v průběhu roku 2024
6. aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při naplňování 6. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava
7. aktivní členství v Asociaci poskytovatelů sociálních služeb České republiky a využívání výhod tohoto členství v rámci poskytování služby
8. vzájemná konzultace a výměna zkušeností na společných setkáních s pracovníky jiných poskytovatelů

11. Závěr

Tato zpráva je zpracována v souladu s pokynem č. 18/2023 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 35. schůzi dne 27. 5. 2024 usnesením č. 1627/RMOB2226/35/24.