

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2024



Vypracoval: Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb
Datum: 10. dubna 2025

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 | 10 |
| 9. Kontrolní a metodická činnost..... | 11 |
| 10. Cíle odlehčovací služby pro rok 2024 | 17 |
| 11. Závěr..... | 20 |

**„Jestli najdeš v životě cestu bez překážek,
určitě nikam nevede.“**

Arthur C. Clarke



Petr Veselka, starosta městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz



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

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 2024 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 2024 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

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 své sídlo na ul. Tyršova 1761/14. 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.



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 7 pokojů s 10 lůžky: 4 jednolůžkové pokoje, 2 bezbariérové dvoulůžkové pokoje a jeden 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, skříňě na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. 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 2024 bylo pořízeno do nového bezbariérového pokoje kompletní vybavení: šatní skříň, otevřený dřevěný regál, jídelní stůl, dvě komfortní křesla, odkládací police, nástěnná televize včetně stojanu a televizní antény, funkční kuchyňka včetně lednice, mikrovlnné trouby, varné konvice, osvětlení a záclony. Dále byly zakoupeny 4 antidekubitní matrace včetně kompresoru pro imobilní klienty, bezdrátový zvonek a varná konvice. Do prádelny byly pořízeny 3 kovové nerezové regály, závěsný systém na smetáky, úklidový vozík. Pracovníkům odlehčovací služby byl pořízen nový mobilní telefon. V tomto roce probíhala běžná výměna zářivek a elektro revize.



Společenská místnost.



Relaxační zóna na terase DPS Gajdošova.



Jednolůžkové pokoje.





Bezbariérové dvoulůžkové pokoje.



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 2024 to byly akce „Lidé lidem“, Den otevřených dveří v domě s pečovatelskou službou Gajdošova a kulturní akce „Den seniorů“ pořádaný naším městským obvodem.



VSTUP ZDARMA

LIDÉ 13. ROČNÍK LIDEM

20. 6. 2024 od 9 do 18 hod.
Komenského sady, Ostrava
(za Novou radnicí)



OD 17 HOD. VYSTOUPÍ KAPELA
nedivoc

Program

- Představení poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících aktivit
- Taneční, hudební a divadelní vystoupení uživatelů sociálních služeb
- Ukázky práce městské policie
- Představení dobrovolnické činnosti
- Ukázky káseřterapie
- DOV - stánek s minipokusy
- Klauzi a malování na obličej

Akci moderuje Monika Dudová z Hitrádia Orion

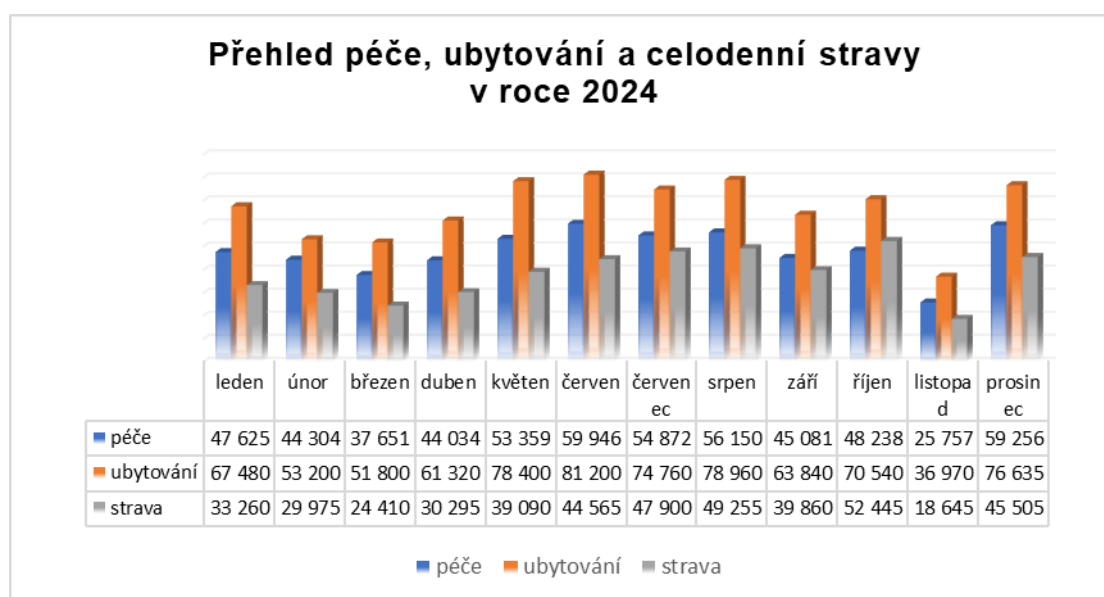
   

„Lidé lidem“ v Komenského sadech“ v Ostravě.

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 1 355 s 3 026 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 2024 jsme se v rámci pracovních porad, pořádaných Magistrátem města Ostravy, setkali 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 2024 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 | 400 | 564 | 141 |
| Ubytování | 600 | 641 | 107 |

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 3 602 Kč měsíčně.** Prostředky vybrané za stravu a její dovoz (nejsou v tabulce uvedeny) dále poskytujeme dodavatelské firmě Unibest CZ s. r. o. a činily 441 tis. Kč za rok 2024.

V roce 2024 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 2 172 tis. Kč.



Výdaje (v tis. Kč)

| | Schválený rozpočet | Upravený rozpočet | Plnění | % čerpání |
|--------|--------------------|-------------------|--------|-----------|
| Provoz | 203 | 320 | 297 | 93 |
| Platy* | 3 971 | 5 043 | 4 618 | 92 |

*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 2024 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 svou práci, umění vést lidi.

Spokojenost se supervizí byla v letošním roce vyhodnocena průměrnou známkou 1,63 (loni 1,0), stala se v hodnoceném období důležitým tématem pracovníků napříč sociálními službami, což nás inspirovalo k obměně supervizora. Komentáře pracovníků: „Poslední supervize byla užitečná“, „Mohlo by to být lepší“, „Jsem zvědavá na novou supervizorku.“

Kritérium **spokojenost s obsahem práce** bylo ohodnoceno průměrnou známkou 1,38 (loni 1,0). Některé komentáře pracovníků poukazují na slábnoucí motivaci „Náplň práce mě začíná naplňovat méně než v minulých letech“ nebo „Méně mě naplňuje, než tomu bylo dřív.“

Komunikace na pracovišti byla ohodnocena průměrnou známkou 1,38 (loni 1,0) s komentáři „Už to není to, co bylo“, „Někdy vážne“ nebo „Někdy vážne předání služby.“

Vztahy na pracovišti byly ohodnoceny průměrnou známkou 1,38 (loni 1,0) s komentáři „Vadí mi, že se pomlouvá.“ nebo „S obměnou pečovatelek se vztahy začínají měnit.“. Tato hodnocená oblast poukazuje na vznikající nesoulad pracovního týmu a atmosféru na pracovišti. S tímto zjištěním budeme pracovat.

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.

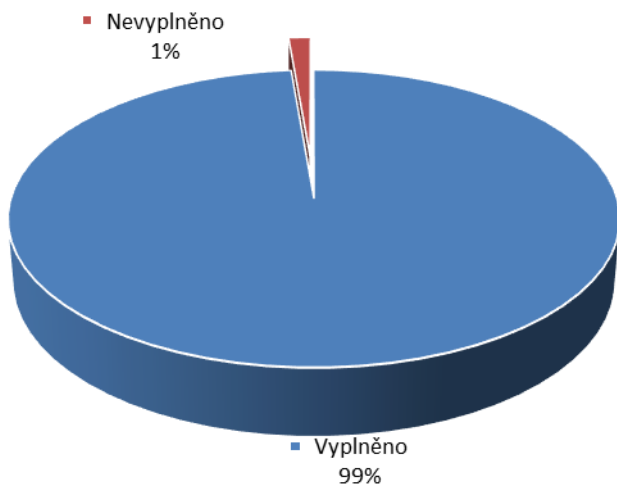
Hodnocená oblast **pracovní prostředí** bylo v letošním roce ohodnoceno pracovníky průměrnou známkou 1,0 obdobně jako v loňském roce s komentáři „Moc pěkné“, „Zázemí máme pěkné. Chválí nám ho sociální pracovníce z jiných zařízení“ nebo „Máme pěkné, čisté a útulné.“

Spokojenost se vzděláváním byla ohodnocena průměrnou známkou 1,0 (loni 1,25) s komentáři pracovníků „Mohla by se opakovat Virtuální realita“, „Jsem spokojená, při každém školení se vždy něčemu přiučím a ráda si připomenu něco z minula“, „Školení jsou vždy k něčemu užitečná“. Stalo se již tradicí, že jsou stěžejní vzdělávací akce realizovány v našem klubu seniorů o víkendech. Stejně jako v předchozích letech i v tomto roce se pracovníci aktivně zapojili do výběru témat. Letošní témata byla: Změny ve stáří a jejich simulace gerontooblemem, Virtuální realita-demence, První pomoc v sociálních službách nebo Mindfulness. Vzdělávací aktivity byly realizovány ve spolupráci se vzdělávací agenturou Seduca a APSS ČR.

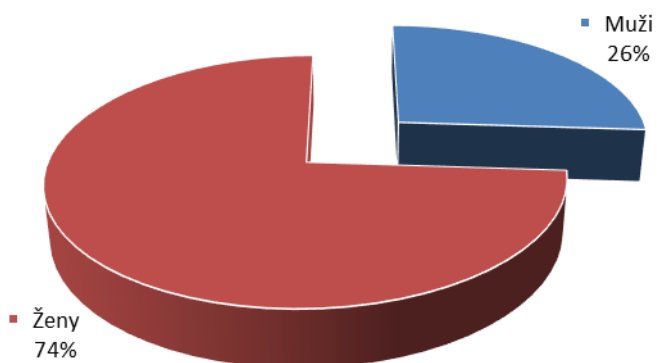
Celkový průměr 1,22 oproti roku 2023 (1,02) vypovídá o vysoké spokojenosti zaměstnanců odlehčovací služby, současně poukazuje na vznikající se nesoulad pracovního týmu. Získané informace nám umožní cíleně zapracovat na slabých stránkách. Celkové hodnocení pracovníků je stále pozitivní a svědčí o dobré spolupráci a v rámci hierarchie směrem nahoru i dolů i v rámci pracovníků mezi sebou.

V letošním roce jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali **spokojenost klientů odlehčovací služby**, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 75 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 74 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 19 mužů a 55 žen, 1x se vrátil dotazník bez vyplnění. Jedním z důvodů může být akutní hospitalizace ve zdravotnickém zařízení, kdy se již tyto klienti nevrátili zpět na odlehčovací službu. V hodnoceném období využilo odlehčovací službu 10 klientů s celkovou dobou kratší 14 dnů.

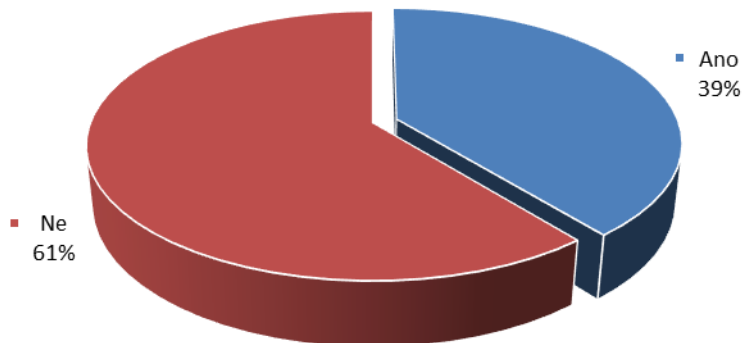
Návratnost dotazníků



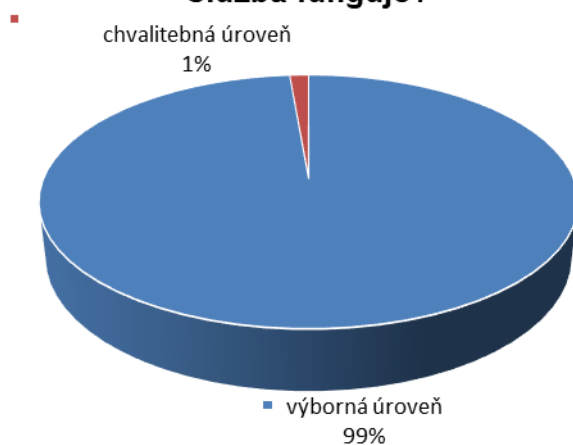
Klienti dle pohlaví



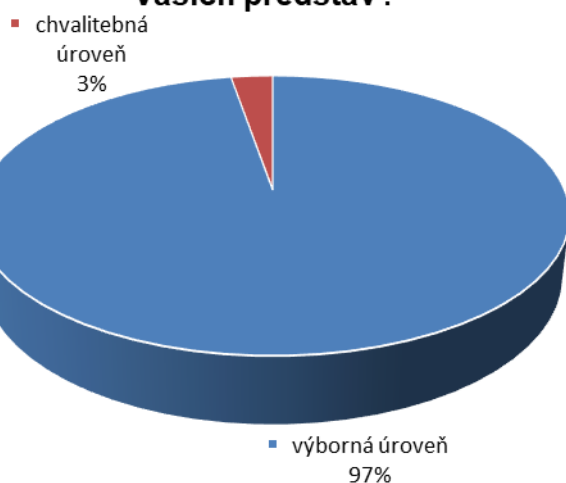
Jste na odlehčovací službě poprvé?



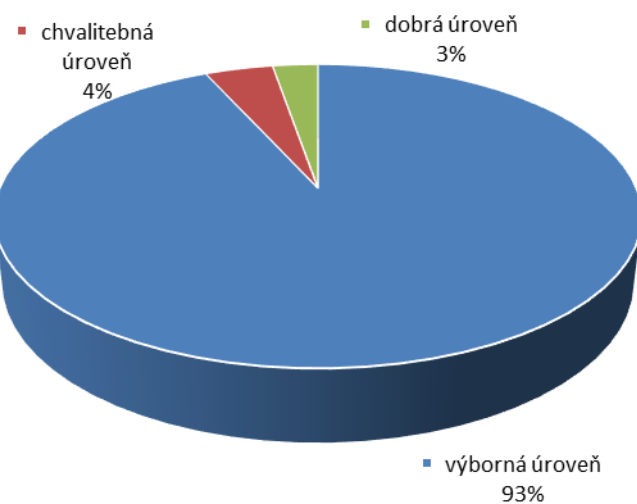
Měl na Vás pracovník při prvním kontaktu dostatek času vysvětlit Vám, jak odlehčovací služba funguje?



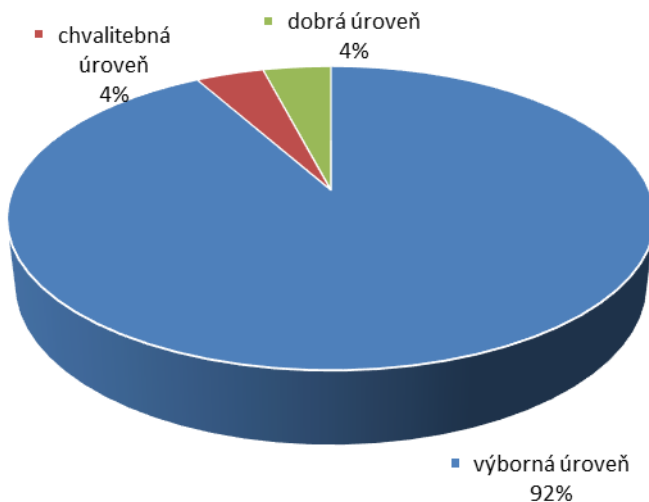
Reagovali pracovníci na Vaše přání a potřeby dle Vašich představ?



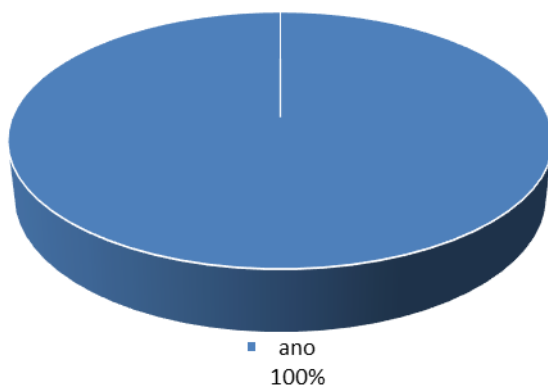
Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?



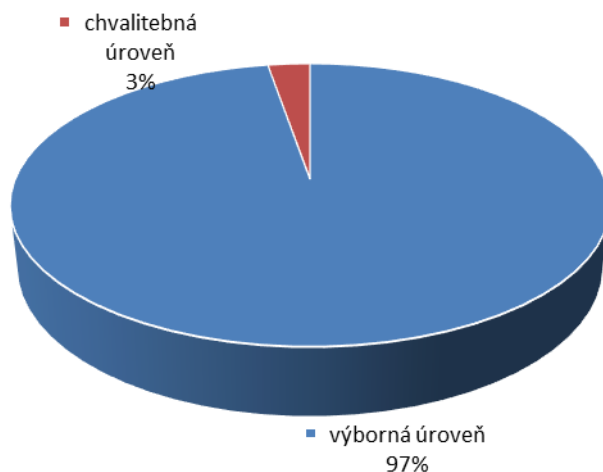
Jste spokojen(a) s možností výběru jídla?



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



Ohodnoťte pobyt na odlehčovací službě, přístup a péči personálu.



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 61 % 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. V lednovém čísle jsme se poohlédli do předvánočního období roku 2023 v našich domech s pečovatelskou službou, kam již tradičně přichází vedení radnice našeho městského obvodu. Tato setkání jsou vždy příjemná, senioři byli potěšeni dárkem v podobě kalendáře a poté následovalo předvánoční posezení s nestárnoucími melodiemi Dáši Čočkové a Radka Kňury. V dubnovém čísle se čtenáři dozvěděli o prvním ročníku „Pochodu pro mozek“ v rámci kterého absolvovali senioři našeho obvodu zhruba kilometrovou trať s různými úkoly. Titulky „Bude ještě chvíli trvat, než se život vrátí do normálních kolejí“ nebo „Děkujeme všem záchranným složkám“ společně s titulní fotografií Zpravodaje, kde se plaví hasiči a pečovatelka se zásobami minerálek, nepotřebují další komentář. V říjnovém čísle čtenáři nahlédli pod pokličku našim sociálním službám prostřednictvím informací vycházejících z výročních zpráv za rok 2023. Průběžně zjišťujeme, že náš městský obvod pokrývá rozsahem poskytované odlehčovací služby současné požadavky svých občanů. Tento cíl má trvalý charakter, proto budeme v jeho naplňování pokračovat také v roce 2025.



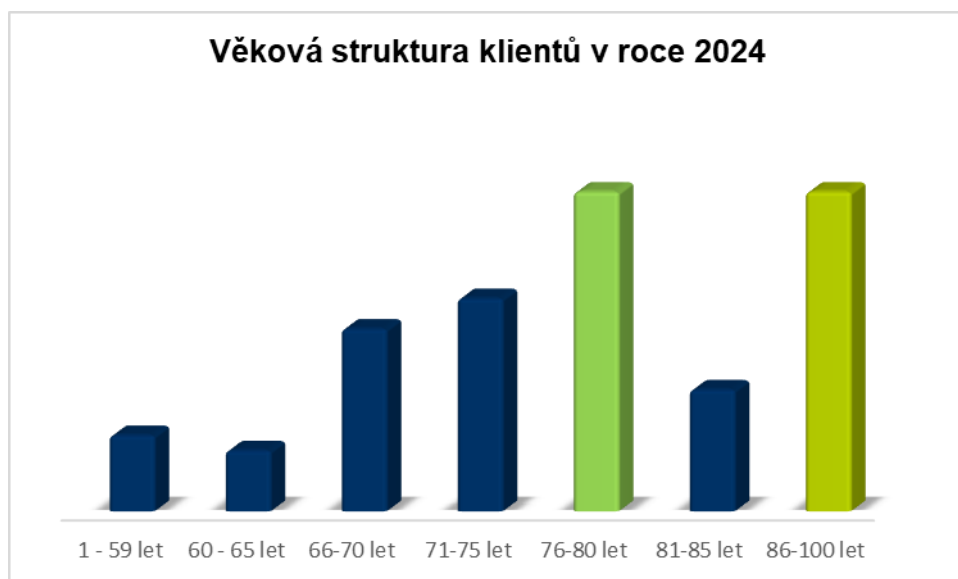
Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2025 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 2024

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.



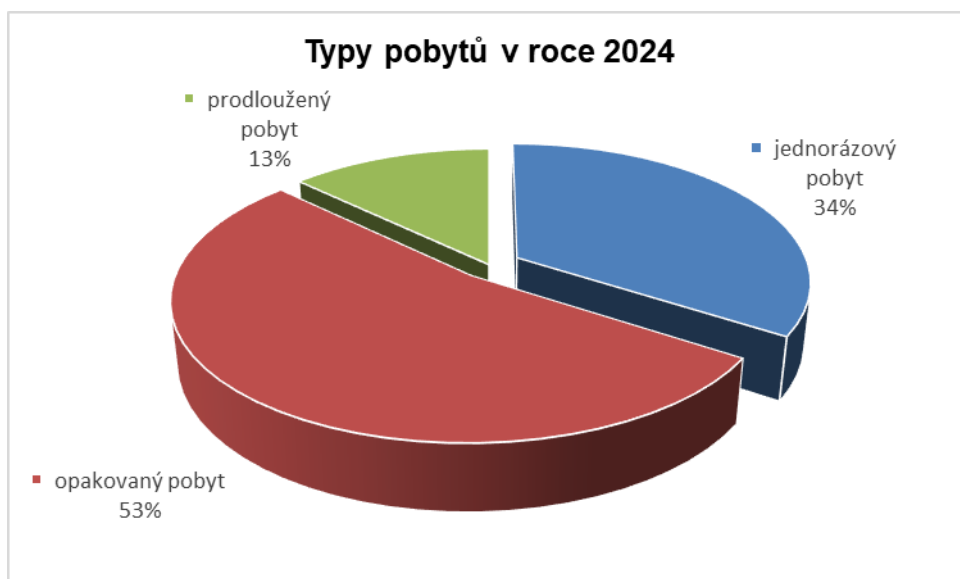
ad 1. Cíl: Umožnit pečujícím osobám nezbytný odpočinek. V roce 2024 bylo na odlehčovací službě zprostředkováno celkem 85 pobytů, průměrný věk klientů činil 82 let.

- 47% pečujícím osobám byl prostřednictvím odlehčovací služby umožněn nezbytný odpočinek,
- 48% 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,
- 3% řešila závažné osobní problémy např. úmrtí pečující osoby,
- 2% využila pobyt k stavebním úpravám v domácnosti klientů.



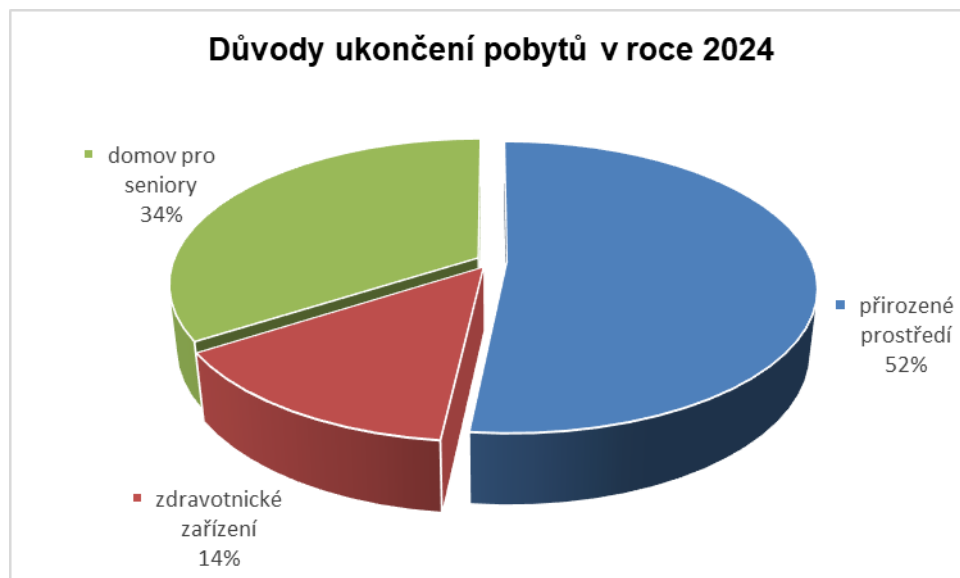
ad 2. Cíl: Poskytnout pomoc na přechodnou dobu.

- 53% klientů využilo pobyt na odlehčovací službě nejméně 2x,
- 34% klientů využilo jednorázově pobyt na odlehčovacím lůžku,
- 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.

- 52% klientů se ve sledovaném roce vrátilo do svého přirozeného prostředí,
- 34% našich klientů předčasně ukončilo pobyt z důvodu nástupu do pobytové sociální služby,
- 14% 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 náležité 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 děkvných vzkazů v rámci dotazníkového šetření spokojeností klientů.
 - Všichni byli moc milí, vstřícní a ochotní.
 - Příjemné a hodné.
 - Přístup a péče personálu výborný, samá chvála.
 - Je to tady skvělé, můžu doporučit.
 - Velká spokojenost.
 - Velice chci poděkovat všem pečovatelkám na odlehčovací službě za jejich vstřícný přístup, péči, laskavost a empatii. S čímkoliv jsem se na ně obrátila, byly ochotné a pomohly mi. Moc si jich vážím.
 - Tato služba je potřebná. Využil jsem tuto službu opakovaně a jsem spokojen.

- Personál byl vstřícný, ochotný, a hlavně bylo cítit, že svoji práci dělají rádi. Byli vždy veselí a pozitivní.
 - Pobyť „superní“, čisté prostředí, pěkné pokoje, kvalitní personál, sestřičky velice milé.
 - Po celou dobu pobytu jsem byla velmi spokojená. Personál-všechny pečovatelky vstřícné, ochotné a plně porozumění a v dobré náladě. Děkuji za laskavost po celou dobu pobytu.
- V dotazníkovém šetření byl v 97% přístup a péče personálu odlehčovací služby ohodnocen známkou 1 (výborná), 3% klientů péči ohodnotilo známkou 2 (chvalitebná).

Cíle odlehčovací služby byly v roce 2024 naplněny, 47% 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 2025 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 2025
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 56. schůzi dne 26. 5. 2025 usnesením č. 2695/RMOB2226/56/25.