

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

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2017



Vypracoval: Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb
Datum: 5. dubna. 2018

OSTRAVA!!!
MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ

Obsah:	str.
Článek 1 Základní údaje_____	3
Článek 2 Organizační struktura_____	3
Článek 3 Poslání_____	4
Článek 4 Cíl_____	4
Článek 5 Cílová skupina_____	4
Článek 6 Principy_____	4
Článek 7 Poskytování odlehčovací služby_____	5
Článek 8 Rozpočet odlehčovací služby_____	7
Článek 9 Nejčastěji poskytované úkony_____	9
Článek 10 Stížnosti a podněty_____	10
Článek 11 Kontrolní a metodická činnost_____	10
Článek 12 Cíle odlehčovací služby pro rok 2018_____	16
Článek 13 Závěr_____	16

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: 599 442 645, 599 442 919

Webové stránky: www.moap.cz

IČO: 00845451

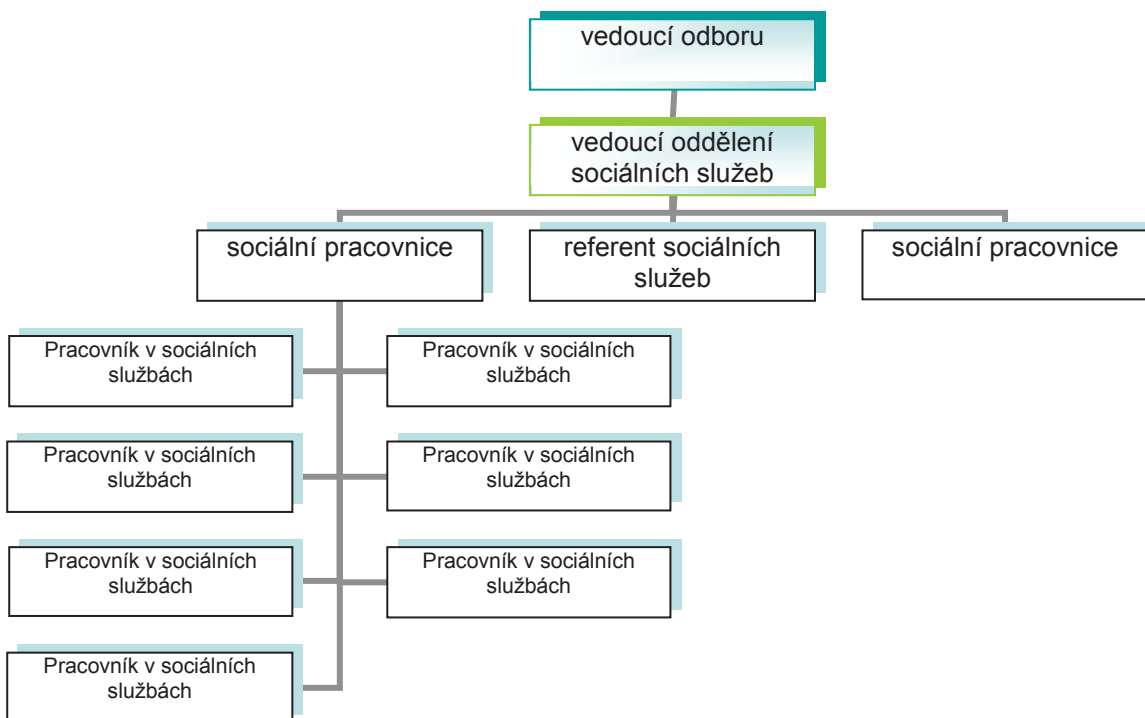
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Bc. Dagmar Bradová

Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Alena Antoszyková

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

2. Organizační struktura



Odlehčovací služba má 7 pracovníků v sociálních službách, 2 sociální pracovníce a 1 referenta sociálních služeb. Pracovníci v sociálních službách jsou zaměstnáni na plný úvazek, 2 sociální pracovníce mají úvazek 0,4 a 0,2 a referent sociálních služeb 0,3 úvazku. Všichni zaměstnanci průběžně prohlubují svou kvalifikaci účastí na školeních organizovaných v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a plány vzdělávání, resp. plány osobních profesních cílů.

Na konci roku byla provedena kontrola plnění plánů osobních profesních cílů, kdy všichni pracovníci v sociálních službách stanovený počet 24 hodin v roce splnili. Kontrola plánů vzdělávání probíhá dle zákona o úřednících 1x za tři roky. V roce 2017 se pro pracovníky v sociálních službách uskutečnila 2x supervize, která představuje důležitou oblast profesního růstu. Cílem supervize je pomáhat jedinci, týmu, skupině nebo organizaci vnímat vlastní práci a vztahy, nalézat nová řešení problematických situací a v neposlední řadě také rozebrat své osobní pracovní úspěchy či neúspěchy, ať už jako jednotlivec nebo v rámci celého týmu. V roce 2017 nedošlo k žádným 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 prostřednictvím odborně a kvalitně poskytované odlehčovací služby s fungujícím systémem individuálního plánování poskytnout osobám, které pečují o seniory nebo zdravotně postižené rodinné příslušníky či známé, nezbytný odpočinek nebo čas k řešení osobních záležitostí (dovolená, lázeňský pobyt, hospitalizace v nemocnici atd.).

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

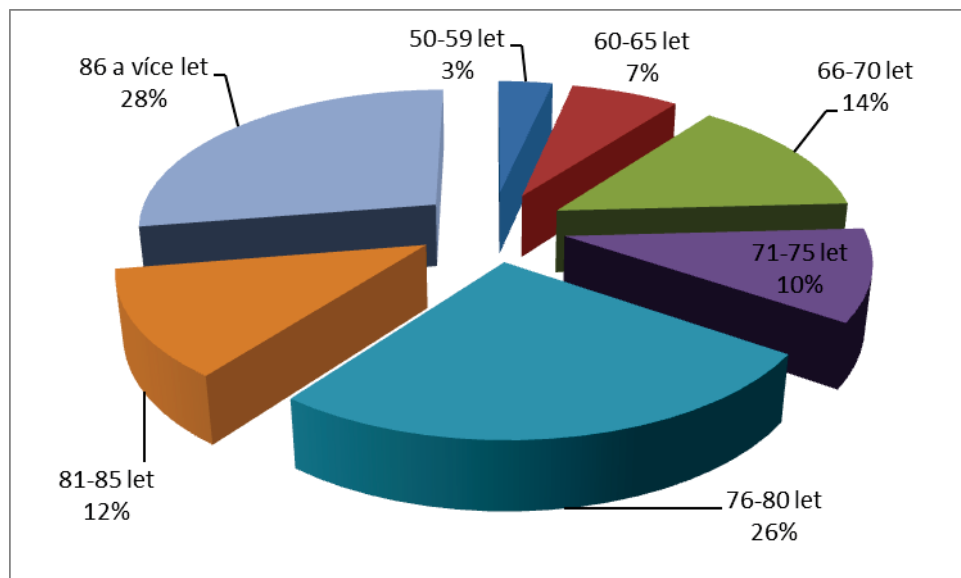
7. Poskytování odlehčovací služby

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 roce 2017 bylo uzavřeno 58 nových smluv o poskytování odlehčovací služby.

Klienti s platnou smlouvou podle věku

Věk

50-59 let	2
60-65 let	4
66-70 let	8
71-75 let	6
76-80 et	15
81-85 let	7
86 a více let	16



Z tohoto počtu bylo 7 klientů mimostravských, 24 klientů z jiného městského obvodu a 27 klientů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk klientů činil 77 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 25 dnů. Nejkratší pobyt trval 3 dny, nejdelší 180 dnů. Z celkového počtu 58 klientů se jich 47 vrátilo domů, 7 klientů bylo přijato do domova pro seniory, 1 klientovi byla zajištěna komunitní sociální služba a 3 klienti byli převezeni do zdravotnického zařízení. Kapacita odlehčovací služby činí 10 lůžek. V roce 2017 činila obloženost lůžek 7,15. Celkově jsme nezaznamenali vyšší nárůst žádostí o odlehčovací službu oproti roku 2016. V případě potřeby také pracovníci v sociálních službách vypomáhali pečovatelské službě v domě s pečovatelskou službou na ulici Gajdošova. Jednalo se zejména o výpomoc v době čerpání dovolených nebo dlouhodobých nemocí. Odlehčovací služba je poskytována v souladu se standardy kvality tak, jak ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. Prováděcí dokumenty standardů kvality jsou a i nadále budou průběžně aktualizovány dle poznatků z praxe a také na základě novelizovaných právních předpisů pro sociální oblast.

Odlehčovací služba má k dispozici 4 pokoje s celkem 10 lůžky. Každý pokoj má kuchyňský kout, kde je možno si připravit drobné občerstvení nebo uvařit kávu či čaj, disponuje lednicí, varnou konvicí a mikrovlnnou troubou. V pokoji jsou zdravotní polohovací lůžka se zvedací hrazdou, skříně na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. Na pokojích je internetové připojení. K zachování intimity slouží polohovací zástěny. V roce 2017 byly zakoupeny a nainstalovány stojany na televize do pokojů odlehčovací služby, proběhla částečná obnova rychlovarných konvic, které slouží klientům pro přípravu teplých nápojů. Opatřebovaná WC židle byla nahrazena novou. I v tomto roce probíhala běžná údržba lůžek, výměna zářivek, elektro revize apod.

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, v měsíčníku Centrum – v roce 2017 článek o odlehčovací službě v čísle červenec/srpen, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akcích. V roce 2017 to byla akce „Lidé lidem“ pořádaná statutárním městem Ostrava, „Den seniorů“ pořádaný naším městským obvodem a „Gerontologické dny“ podporované statutárním městem Ostrava a pod záštitou primátora Ostravy.

V souladu s posláním městského obvodu při poskytování odlehčovací služby se nám mj. daří aktivizovat klienty k účasti na různých kulturních a společenských akcích, a tím přispívat k jejich sociálnímu začleňování. Přehled o jednotlivých aktivitách klubu seniorů tvoří přílohu č. 1 zprávy o pečovatelské službě.

Od roku 2010 je městský obvod členem Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Členství v Asociaci nám stále umožňuje účastnit se různých konferencí, seminářů či školení za podstatně nižších finančních nákladů, je možno zakoupit publikace, knihy z oboru sociálních věcí, popř. obstarat CD. Asociace vydává měsíčník Sociální služby v hodnotě 50 Kč, který je členům zasílán zdarma Další časopis Listy sociální práce vychází čtyřikrát ročně za cenu 49,50 Kč. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 1 740, 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 2017 jsme se v rámci pracovních porad, pořádaných Magistrátem města Ostravy, setkávali také s pracovníky jiných obvodů a předávali si vzájemně informace o dobré praxi.

V roce 2017 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 4. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů apod. Naše aktivní účast bude pokračovat i nadále.

8. Rozpočet odlehčovací služby

Příjmy (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úhrady za úkony	315	337	107
Ubytování	335	456	136

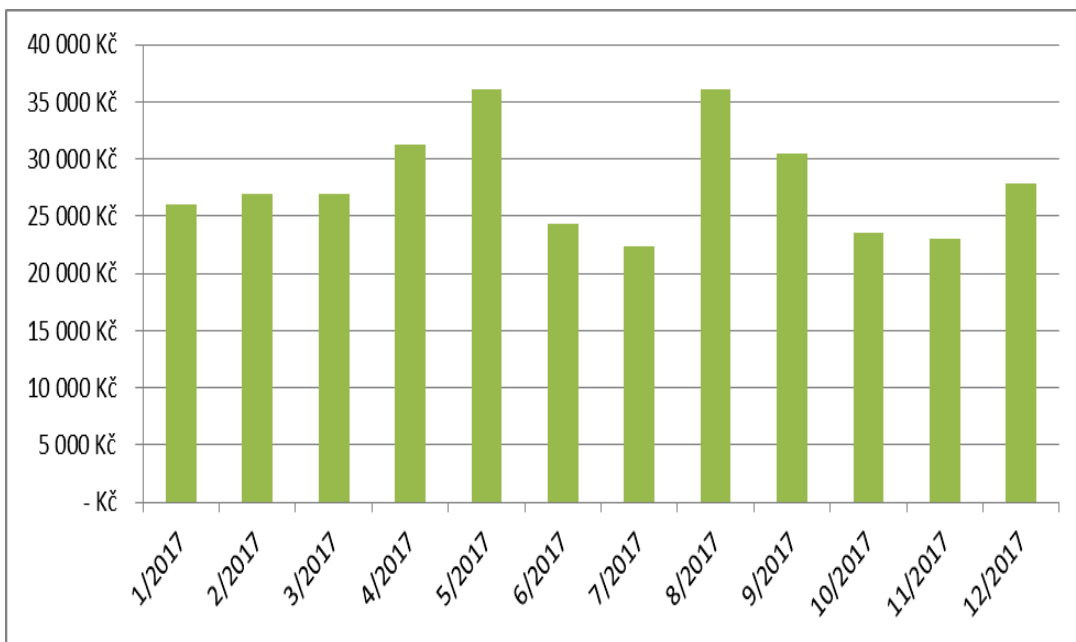
Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. Vyšší úhrady za úkony jsou dány větší mírou potřebnosti podpory u klientů. **Průměrná úhrada od jednoho klienta činila 2 753,- Kč měsíčně za provedené úkony.** Prostředky vybrané za stravu a její dovoz (nejsou v tabulce uvedeny) dále poskytujeme dodavatelské firmě Unibest CZ s. r. o. ve stejné výši, v jaké je od klientů vybereme, tj. 310 tis. Kč za rok 2017.



V roce 2017 jsme jako každoročně požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí prostřednictvím Krajského úřadu Moravskoslezského kraje na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 500 tis. Kč, tj. 100 % požadované dotace.

Příjmy od klientů za úkony leden 2017 - prosinec 2017

Měsíc:	Cena:
1/2017	26 000 Kč
2/2017	28 000 Kč
3/2017	27 000 Kč
4/2017	31 200 Kč
5/2017	36 100 Kč
6/2017	24 400 Kč
7/2017	22 380 Kč
8/2017	36 100 Kč
9/2017	30 500 Kč
10/2017	23 600 Kč
11/2017	23 800 Kč
12/2017	27 900 Kč



Z výše uvedeného vyplývá, že zájem o odlehčovací službu není jen v letních měsících, jak tomu bývalo dříve, kdy bývala kapacita téměř vždy naplněna, neboť rodinní příslušníci či známí, starající se v průběhu roku o osoby zdravotně postižené nebo seniory, čerpali oddych či dovolenou na zotavenou, ale je rozprostřena v průběhu celého roku. V loňském roce byla opakovaně využita odlehčovací služba např. k zajištění péče po dobu stavební rekonstrukce domácnosti, do které se klient vracel domů, v době lázeňského pobytu či operačního zákroku pečující osoby.

Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	162	135	105	78
Platy*	4 047	3 847	3 065	80

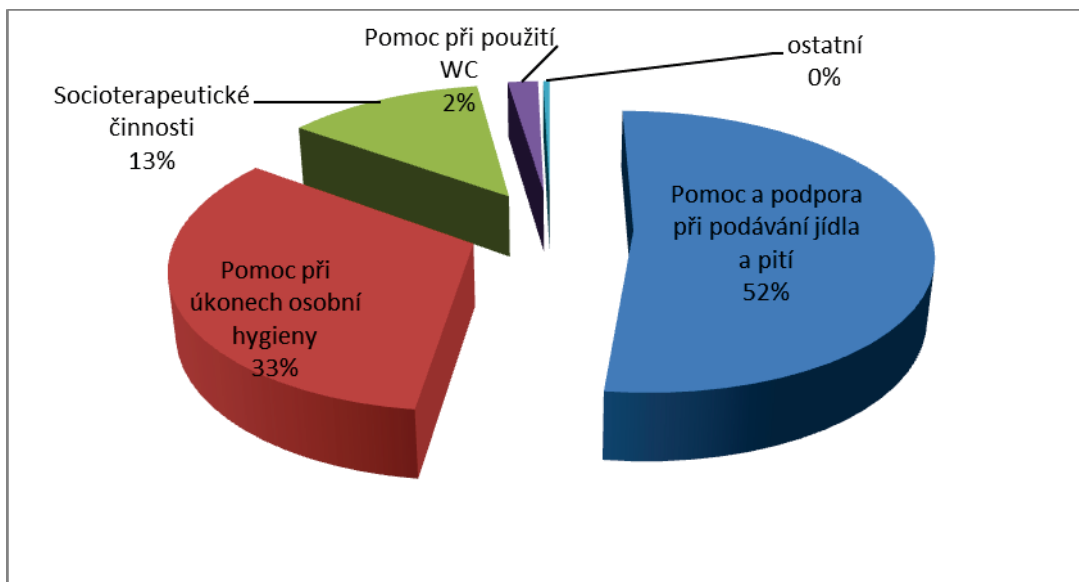
* včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

V průběhu roku 2017 byly zakoupeny stojany na televize do pokojů odlehčovací služby z důvodu bezpečnosti klientů i ušetření samotného prostoru. Z důvodu opotřebovanosti byla pořízena WC židle. Dále byly zakoupeny 2 rychlovarné konvice pro klienty a napařovací žehlička. Pečovatelkám byl zakoupen mobilní telefon, původní již nešel opravit. K úpravě rozpočtu došlo na základě nižšího čerpání prostředků na provoz v souladu se závěrečným vyúčtováním služeb za energie a opravy.

9. Nejčastěji poskytované úkony v roce 2017

Nejčastěji poskytované úkony v roce 2017

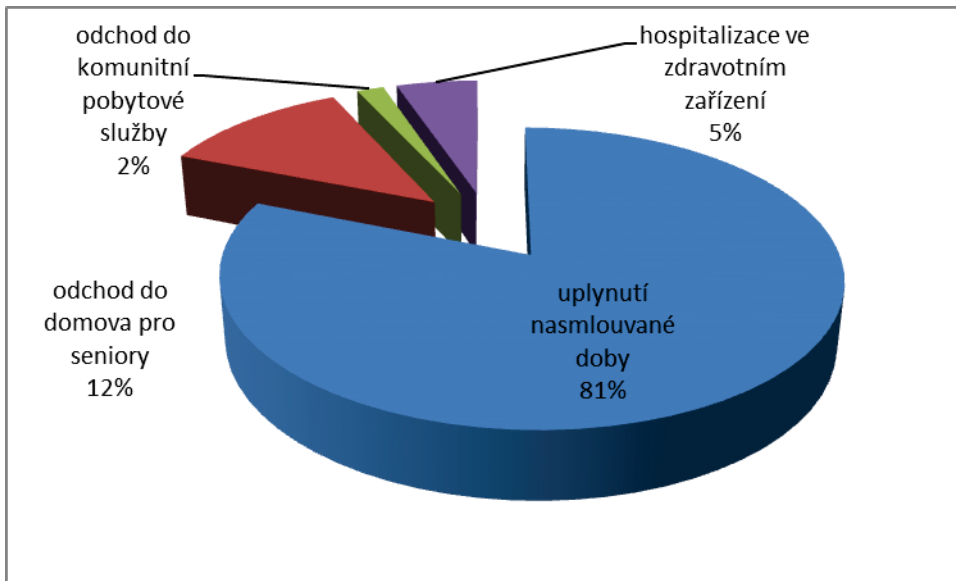
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	171 993 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	108 715 Kč
Socioterapeutické činnosti	42 034 Kč
Pomoc při použití WC	6 475 Kč
Pomoc při oblékání a svlékání	210 Kč
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	160 Kč
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	50 Kč
Ostatní	1 832 Kč



Z celkového počtu 58 klientů se jich 47 vrátilo domů, 7 klientů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem, 1 přešel do komunitní pobytové sociální služby, 3 klienti byli převezeni do zdravotnického zařízení.

Důvody ukončení pobytu 2017

Důvod	Počet:
uplynutí nasmlouvané doby	47
odchod do domova pro seniory	7
odchod do komunitní pobytové služby	1
hospitalizace ve zdravotnickém zařízení	3



10. Stížnosti a podněty

V roce 2017 nebyla podána žádná stížnost či podnět v souvislosti s poskytováním úkonů odlehčovací služby ani žádná stížnost jiná.

V roce 2017 klienti nebo jejich příbuzní zaslali 1x pochvalu na poskytování odlehčovací služby, a to za vzornou péči o konkrétního klienta a celkovou odbornou pomoc týmu pečovatelek.

11. 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 2017 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 2017 jsme provedli **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.

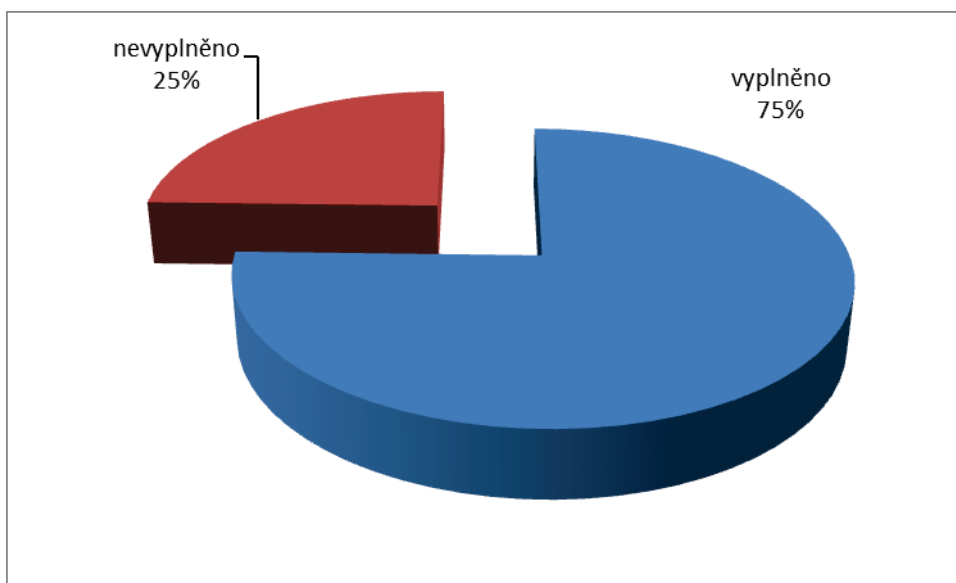
- Byly specifikovány různé role sociálního pracovníka tj. odborná způsobilost, dovednosti dobře zadávat práci, pomoc s profesním rozvojem zaměstnanců, lidský přístup, předávání informací, schopnost zhodnotit práci zaměstnanců, umění vést lidi. Průměr 1,0 za sociální pracovníci vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách, a to stejně jako v loňském roce.
- Na dotaz o spokojenosti s řízením vedoucí oddělení, která sice přichází do kontaktu s pracovníky méně často, činil průměr 1,0, stejně, jako v loňském roce.
- Spokojenost se supervizí. Oproti loňskému roku bylo zaznamenáno absolutní zlepšení z průměru 3,3 na 1,0. V letošním roce došlo ke změně supervizora, což se projevilo v hodnocení slovy: „Velmi dobrá supervizorka.“, „Po dlouhé době je supervize příjemná a konstruktivní.“
- V roce 2017 je spokojenost s obsahem práce stejná jako v roce 2016, tj. 1,0 včetně slovního hodnocení: „Spokojená, ráda pracuji s lidmi.“

- Komunikace na pracovišti – průměr 1,0 stejný, jako v roce 2016.
- Vztahy na pracovišti byly stejně jako v loňském roce velmi vysoko hodnoceny 1,0. Toto odráží skutečnost mezi pracovníky odlehčovací služby - kolektiv je stabilní, kompaktní a velmi dobře spolupracuje. „Super, jsme skvělý tým.“
- Stabilita v zaměstnání - činil průměrný výsledek 1,0 stejně jako v roce 2016.
- Pracovní prostředí - byl celkový průměr 1,0, oproti loňskému 1,1. Do zázemí pracovníků v sociálních službách bylo v minulých letech investováno – vybavení nábytkem, sedacím nábytkem a pracovníci s tímto vyjádřili svoji spokojenost. Slovní hodnocení: Pěkné, čisté – vybavení kanceláře odpovídá naší práci.“
- Vzdělávání byl průměr 1,0, stejně, jako loni. Pracovníci byli s tématy i úrovní školení velmi spokojeni, do budoucna bylo navrženo jedno téma: první pomoc.

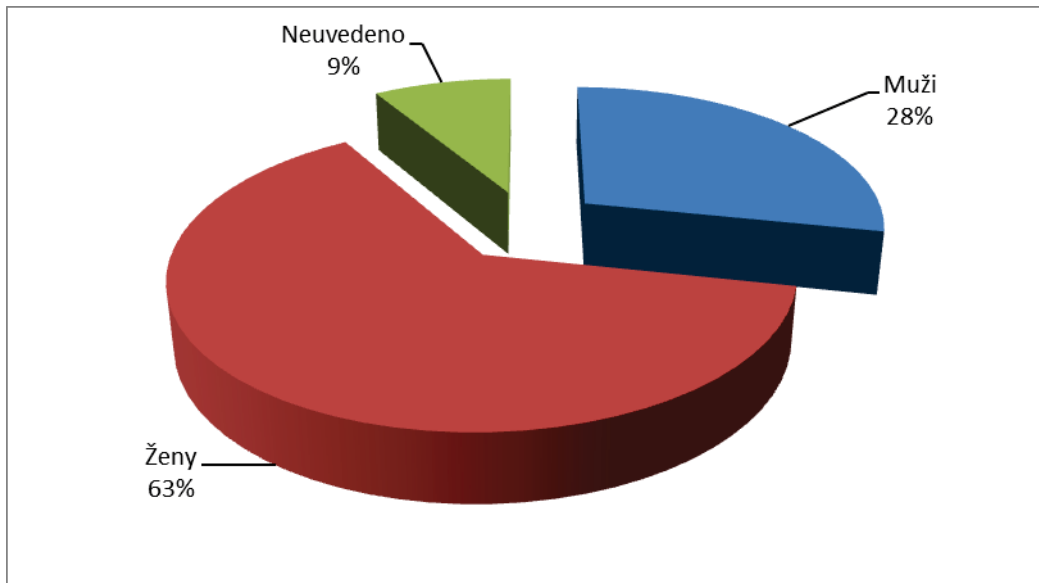
Průměrná známka vypočtená z hodnocení jednotlivých pracovníků je oproti loňskému roku vyšší a činí 1,00. Tento výsledek svědčí o dobré spolupráci jak mezi pracovníky a jejich vedoucím, tak mezi pracovníky navzájem.

V letošním roce jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali také **spokojenost klientů** odlehčovací služby, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 61 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 46 dotazníků.. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 13 mužů a 29 žen, 15x se vrátil dotazník bez vyplnění.

Rozdáno	61
Vyplněno	46
Nevyplněno	15

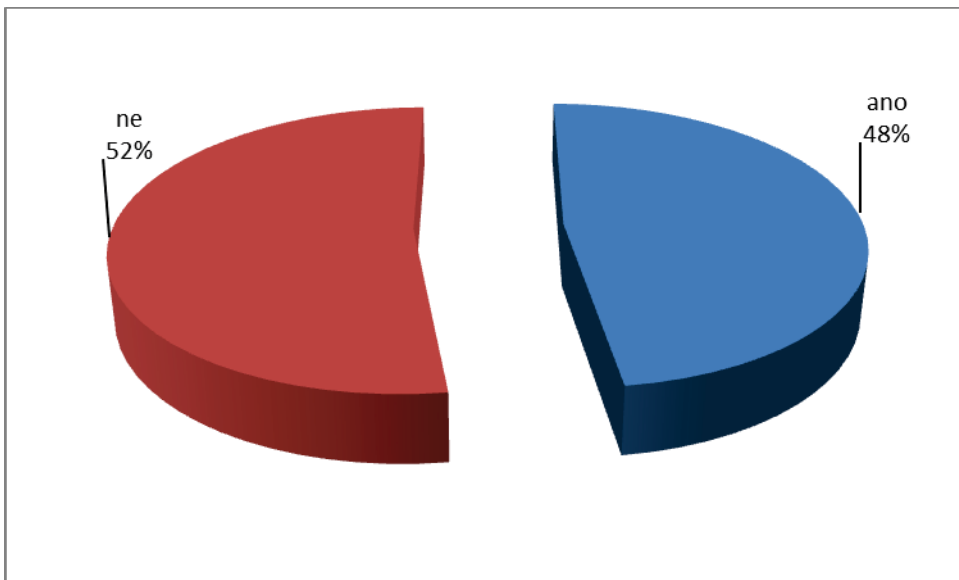


Muži	13
Ženy	29
Neuvedeno	4



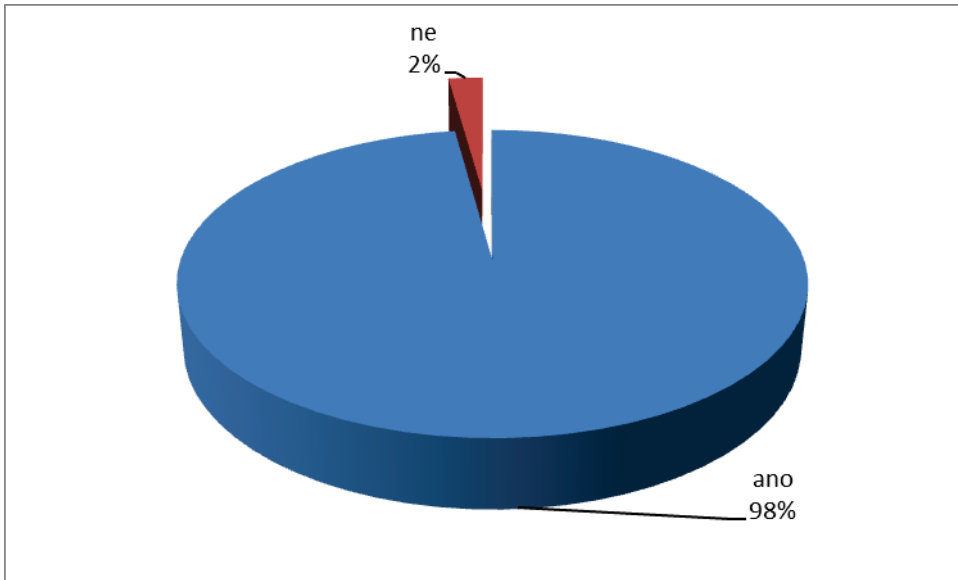
Jste na odlehčovací službě poprvé?

Ano	22
Ne	24



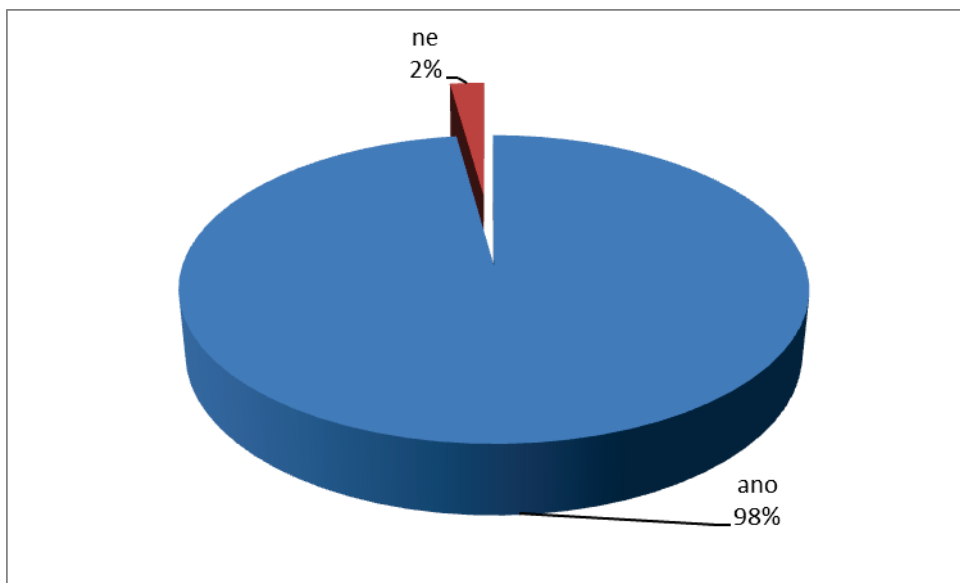
Jste spokojen(á) s vybaveností pokoje?

Ano	45
Ne	1



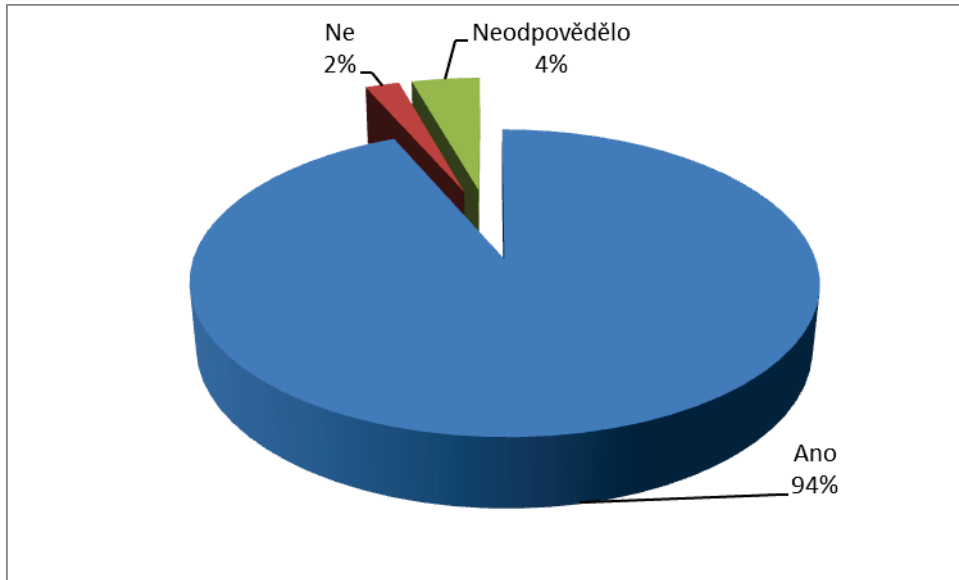
Měl na Vás pracovník při prvním kontaktu dostatek času vysvětlit Vám, jak služba funguje a co Vám v rámci odlehčovací služeb můžeme nabídnout?

Ano	45
Ne	1



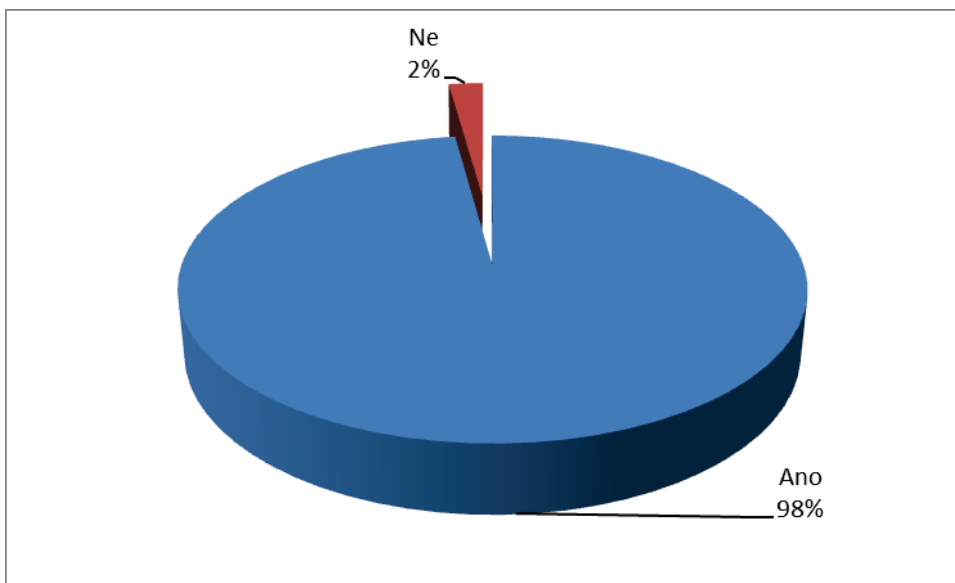
Reagovali pracovníci na Vaše přání a potřeby dle Vašich představ?

Ano	43
Ne	1
Neodpovědělo	2



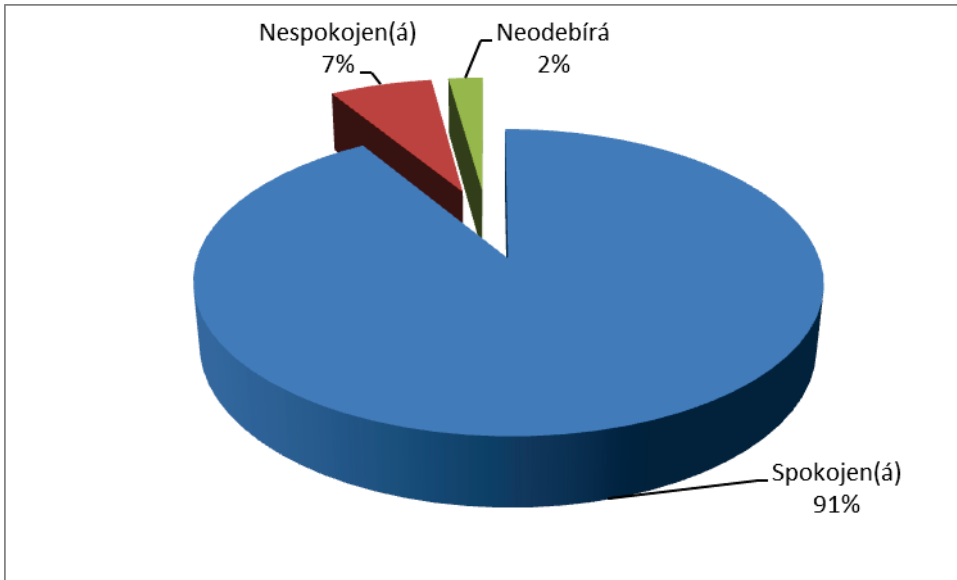
Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo stížnost, jestliže jste spokojen(á) nebo nespokojen(á) s poskytovanou péčí?

Ano	45
Ne	1



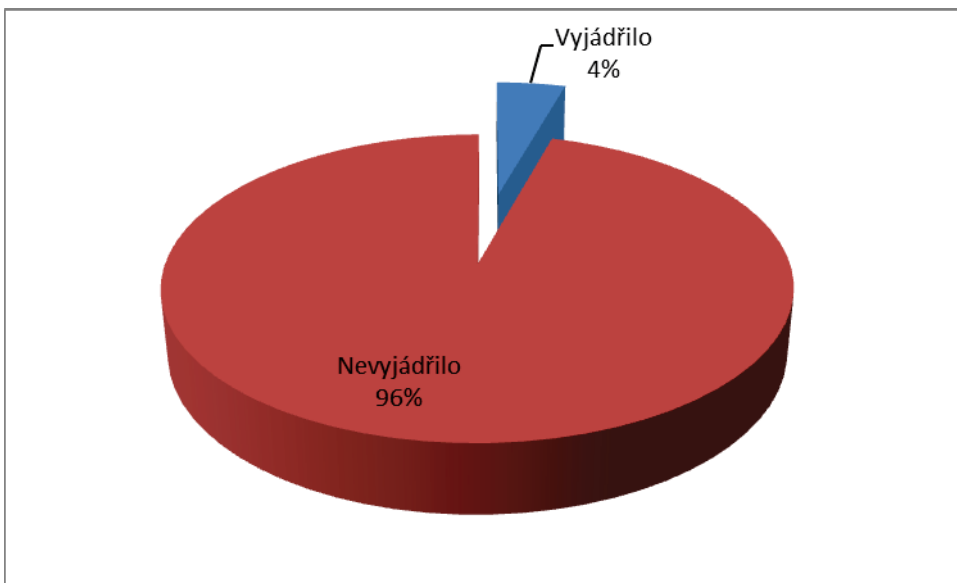
Jste spokojen(á) s možností výběru jídla?

Spokojen(á)	42
Nespokojen(á)	3
Neodebírám	1



Chcete nám ještě něco sdělit? (nápady, připomínky, názor)

Vyplnilo	2
Nevyplnilo	44



2x slovní hodnocení:

Spokojenost, personál velmi příjemný! Děkuji.

Velká spokojenost se zařízením odlehčovací služby.

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. Naším dlouhodobým záměrem 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.

12. Cíle odlehčovací služby pro rok 2018

Udržení potřebné úrovně a kvality, popř. její zvýšení

Všechny cíle spadající do této oblasti byly v průběhu roku plněny (podrobněji komentováno v předchozích kapitolách). Vzhledem k tomu, že stanovené cíle mají dlouhodobý, resp. trvalý charakter, budeme v jejich naplňování pokračovat také v roce 2018, popř. je budeme doplňovat.

Pro rok 2018 jsou to 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 2018
-
- aktivní účast v pracovní skupině „Senioři“ při naplňování 4. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava na roky 2015 – 2018
 - 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

Informovanost o službě

Občany průběžně informujeme o službě na akcích, ať už v klubech seniorů, na Dnech seniorů pořádaných městským obvodem, případně na akci Lidé lidem na Masarykově náměstí pořádané statutárním městem Ostrava a také na Gerontologických dnech. V neposlední řadě informujeme o službě také v periodiku Centrum, na webových stránkách městského obvodu a nově na facebooku.

Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2017 opět financována z více zdrojů, tedy nejen z rozpočtu městského obvodu a prostřednictvím plateb uživatelů sociálních služeb. Budeme proto pokračovat ve vyhledávání dotačních programů v sociální oblasti tak, abychom na základě žádostí či zpracovaných projektů získali finanční prostředky z rozpočtu kraje, ze státního rozpočtu, případně z evropských fondů nebo z různých nadačních fondů.

13. Závěr

Tato zpráva je zpracována v souladu s pokynem č. 18/2016 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 84. schůzi dne 3. května 2018 usnesením č. 2952/RMOB1418/84/18.