

ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2014

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_____	8
Článek 10 Stížnosti a podněty_____	10
Článek 11 Kontrolní a metodická činnost_____	10
Článek 12 Cíle odlehčovací služby pro rok 2015_____	15
Článek 13 Závěr_____	15

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 OS: Gajdošova 39 b, 702 00 Ostrava

Telefon: 599 442 645, 599 442 919

Webové stránky: www.moap.cz

IČO: 00845451

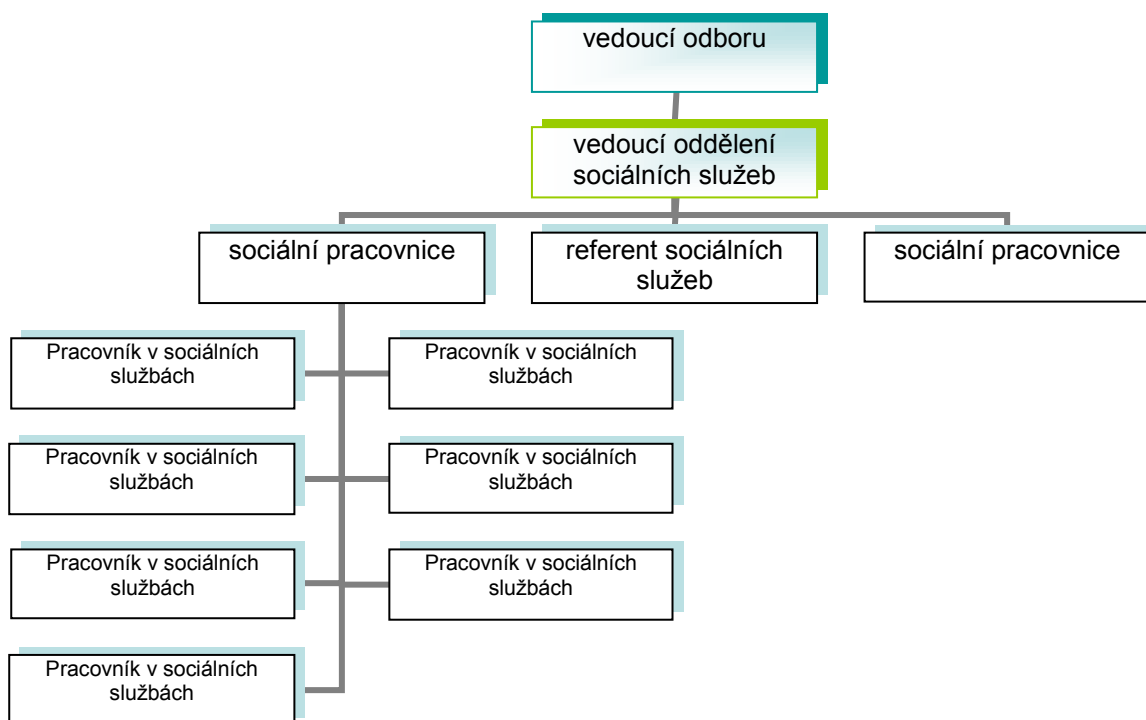
DIČ: CZ00845451

Vedoucí odboru sociálních věcí: Bc. Dagmar Bradová

Vedoucí oddělení sociálních služeb: Mgr. Alena Antoszyková

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

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 2014 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 2014 žádný ze zaměstnanců pracovní poměr nerozvázal a žádný zaměstnanec nebyl přijat do pracovního poměru. V roce 2013 jsme se přihlásili do projektu „Další vzdělávání pracovníků v sociální práci“, který řeší problematiku rozvoje lidských zdrojů a spadá do oblasti profesního vzdělávání pracovníků působících v sociálních službách. Zdrojem financování je OP LZZ, výzva A7. Projekt byl v roce 2014 realizován Centrem sociálních služeb Ostrava, o. p. s., Jahnova 867, Ostrava. V rámci tohoto projektu byli pracovníci v sociálních službách proškoleni v rozsahu 24 hodin ročně zcela zdarma a prostředky určené na vzdělávání pracovníků tak mohl úřad investovat do jiných potřebných aktivit.

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 k uživatelům
- Důraz na svobodu volby uživatele

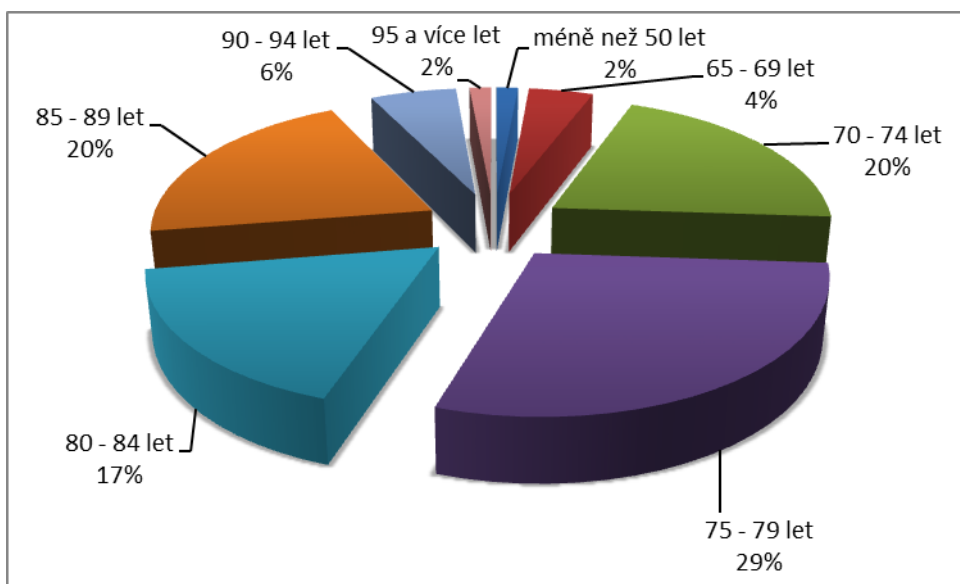
- Ochrana práv a osobních svobod uživatelů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb uživatelů
- Flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit
- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální 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 zvláštního určení na ulici Gajdošova. Tato služba je poskytována na základě písemné smlouvy a podle předem dojednaného individuálního plánu. V roce 2014 bylo uzavřeno 69 nových smluv o poskytování odlehčovací služby.

Uživatelé s platnou smlouvou podle věku

Věk	Počet klientů
méně než 50 let	1
65 - 69 let	3
70 - 74 let	14
75 - 79 let	20
80 - 84 let	12
85 - 89 let	14
90 - 94 let	4
95 a více let	1



Z tohoto počtu byli 2 uživatelé mimostravští, 40 uživatelů z jiného městského obvodu a 27 uživatelů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk uživatelů činil 79 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 40 dnů. Nejkratší pobyt trval 2 dny, nejdelší 183 dnů. Z celkového počtu 69 uživatelů 3 nenastoupili, 52 se jich vrátilo domů, 11 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, 3 uživatelé zemřeli (z důvodu zhoršení zdravotního stavu byli převezeni do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupili.) Kapacita odlehčovací služby činí 10 lůžek. V roce 2014 činila obloženost lůžek 8, stejně jako v roce 2013. Celkově jsme zaznamenali nárůst žádostí o odlehčovací službu oproti roku 2013, nicméně příjem prostředků od uživatelů za poskytované úkony klesl oproti roku 2013 z důvodu menší míry podpory. V případě potřeby také pracovníci v sociálních službách vypomáhali pečovatelské službě v domě zvláštního určení 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, skříňe na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. K zachování intimity slouží polohovací zástěny. V roce 2014 nebylo zakoupeno žádné nové vybavení pokojů, probíhaly pouze běžné opravy lůžek, televizí, výměna zářivek, elektrotevize apod. Pro odstranění hlučnosti se v jednom pokoji oddělil prostor ke kuchyňce zasouvacími dveřmi. V listopadu roku 2014 proběhla výmalba všech pokojů a zázemí pečovatelek.

Se způsobem poskytování odlehčovací služby a s možnostmi, které městský obvod nabízí v této oblasti pro cílovou skupinu osob, průběžně seznamujeme veřejnost v měsíčníku Centrum, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akci Lidé lidem pořádané statutárním městem Ostrava, na Dni seniorů organizovaném naším městským obvodem, na Gerontologických dnech a také při každodenním styku s občany.

V souladu s posláním městského obvodu při poskytování odlehčovací služby se nám mj. daří aktivizovat uživatele 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 nadále umožňuje účastnit se různých konferencí, seminářů či školení za podstatně nižších finančních nákladů, je možno zakoupit rovněž za nižší cenu publikace, knihy z oboru sociálních věcí, popř. obstarat CD. Asociace vydává měsíčník Sociální služby v hodnotě 50 Kč, který je členům zasílán zdarma. Na podzim roku 2013 vydala Asociace nulté číslo informačního a odborného časopisu (nejen) pro sociální pracovníky Listy sociální práce. Tento časopis vychází dvakrát ročně. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 957, má 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 2014 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 2014 jsme aktivně spolupracovali s pracovní skupinou Senioři v rámci 3. Komunitního plánu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, pravidelně se účastníme pracovních schůzek, vyhodnocování akčních plánů apod. Zejména rok 2014 byl v rámci komunitního plánování pracovníě velmi plodný, neboť vrcholily přípravy na 4. Komunitní plán sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava, který bude platný na roky 2015 – 2018. Naše aktivní účast bude pokračovat i nadále.

8. Rozpočet odlehčovací služby

Příjmy (v tis. Kč)

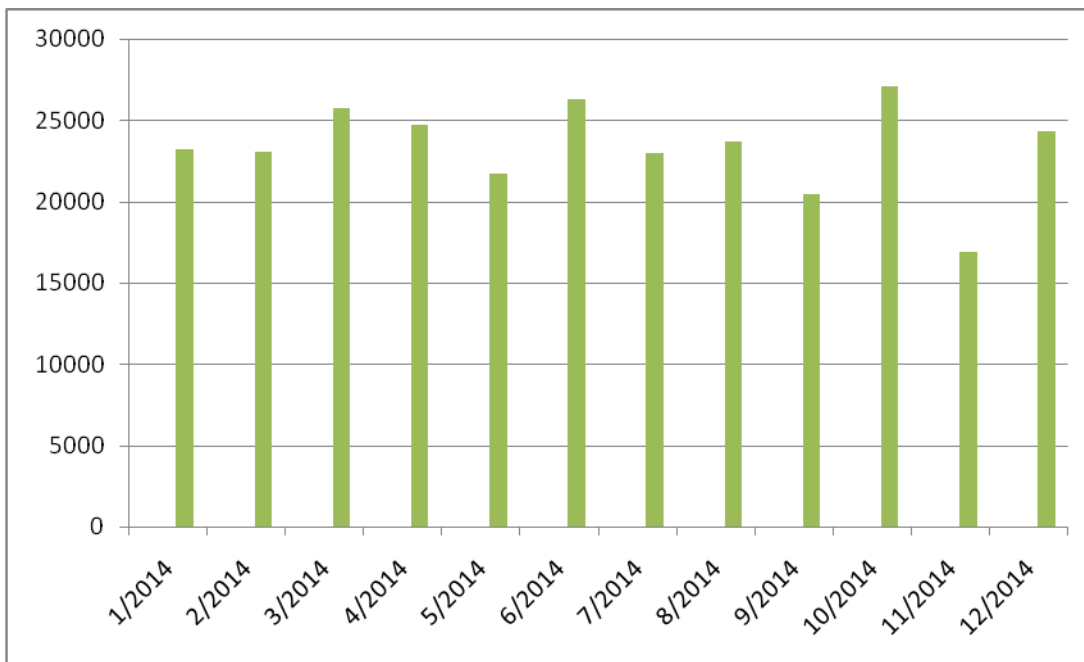
	Schválený rozpočet	Plnění	% plnění
Úhrady za úkony	315	280	88
Ubytování	335	350	104

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. Nižší úhrady za úkony jsou dány menší mírou potřebnosti podpory u uživatelů. **Průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 2 139,- 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 uživatelů vybereme, tj. 299 tis. Kč za rok 2014.

V roce 2014 jsme jako každoročně požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 48 tis. Kč. Tato dotace byla koncem roku navýšena Krajským úřadem Moravskoslezského kraje o dalších 278 tis. Kč, celkem tedy 326 tis. Kč, které jsme tak ušetřili z rozpočtu městského obvodu a umožnili jejich použití na jiné účely

Příjmy od uživatelů za úkony leden 2014 - prosinec 2014 OS

Měsíc	Cena
1/2014	23 229 Kč
2/2014	23 032 Kč
3/2014	25 757 Kč
4/2014	24 728 Kč
5/2014	21 695 Kč
6/2014	26 286 Kč
7/2014	22 996 Kč
8/2014	23 720 Kč
9/2014	20 476 Kč
10/2014	27 096 Kč
11/2014	16 885 Kč
12/2014	24 281 Kč
Celkem	280 181 Kč



Z výše uvedeného vyplývá, že zájem o odlehčovací službu není jen v letních měsících, jak tomu bývalo dříve, kdy v souladu s poskytováním služby 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 po celý rok vyrovnaně obsazena.

Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	151	140	92
Platy*	3 495	2 924	83

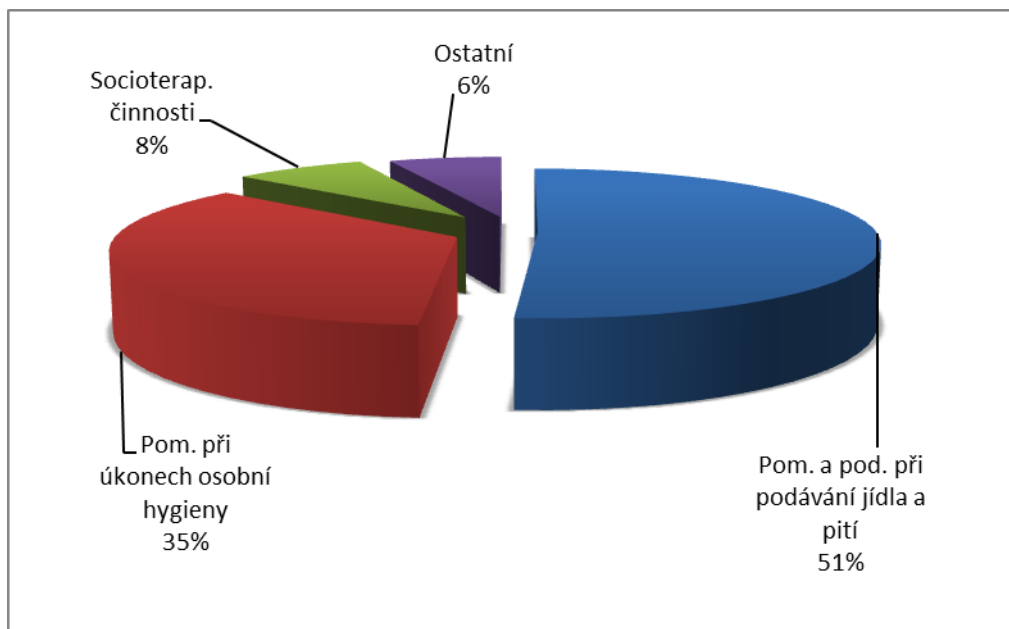
* včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

Nižší čerpání financí na provoz bylo dáno tím, že nebylo třeba kupovat nové vybavení na odlehčovací službu, např. pračky a nové televizory, které už dosluhují, ale vystačili jsme s jejich opravami, dále pak bylo ušetřeno na energiích. Naopak jsme pořídili posuvné dveře k oddělení hlučnosti mezi kuchyňkou a pokojem. Také jsme v listopadu 2014 všechny pokoje uživatelů a zázemí pracovníků v sociálních službách vymalovali.

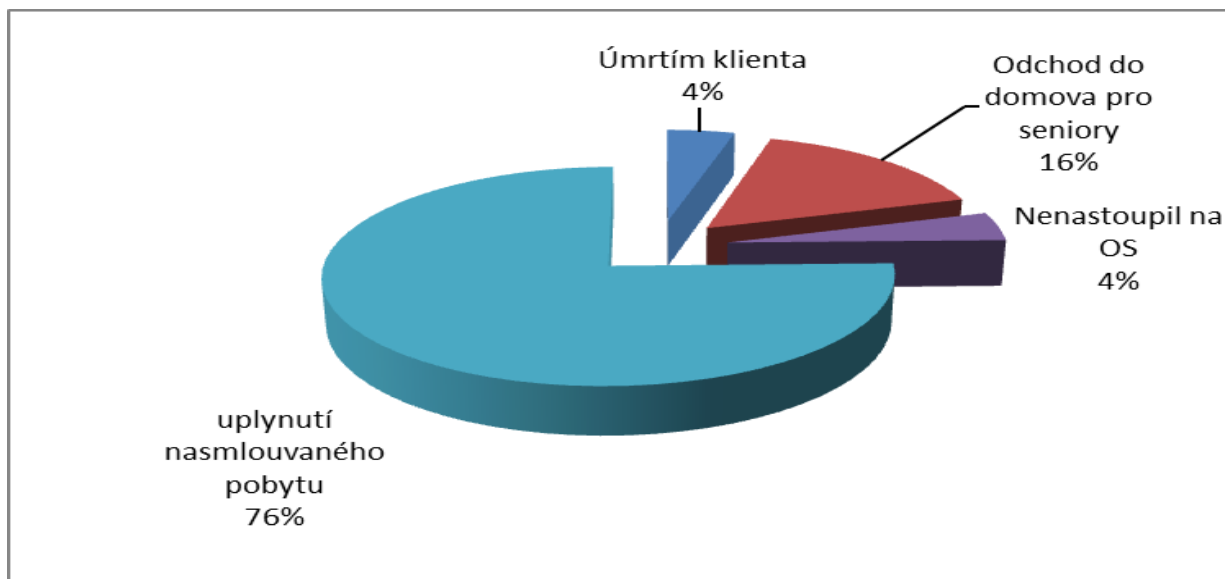
9. Nejčastěji poskytované úkony v roce 2014

Úkon	Příjem
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	142 777 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	98 293 Kč
Socioterapeutické činnosti	20 612 Kč
Pomoc při přípravě stravy	6 757 Kč
Pomoc při přípravě stravy	95 Kč

Pomoc při použití WC	6 080 Kč
Doprovod k lékaři a jiné	2 455 Kč
Pomoc při oblékání a svlékání	807 Kč
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	745 Kč
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	679 Kč



Z celkového počtu 69 uživatelů se jich 52 vrátilo domů, 11 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem, 3 uživatelé zemřeli (z důvodu zhoršení zdravotního stavu byli převezeni do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupili.) a 3 na odlehčovací službu nenastoupili.



10. Stížnosti a podněty

V roce 2014 nebyla podána žádná stížnost či podnět v souvislosti s poskytováním úkonů odlehčovací služby ani žádná stížnost jiná.

Naopak uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci zaslali 2x pochvalu na poskytování odlehčovací služby, a to za vzornou péči o uživatele.

11. Kontrolní a metodická činnost

V rámci zkvalitnění činnosti poskytovaných sociálních služeb pokračovaly práce na standardech kvality sociálních služeb, zejména pak úpravě prováděcích tiskopisů. V souladu s plánem kontrol pro rok 2014 probíhaly kontroly vlastními pracovníky, a to zejména kontroly individuálních plánů uživatelů. Byl vytvořen metodický manuál pro pracovníky ke zpracování individuálních plánů uživatelů, dle kterého nyní postupují. Individuální plány pro uživatele jsou nastaveny dle jejich potřeb a pravidelně revidovány.

V roce 2014 jsme provedli **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek). Tento dotazník byl anonymní.

- 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 1,02 za sociální pracovníci vypovídá o vysokém hodnocení jednotlivých oblastí pracovníky v sociálních službách, a to lépe než v roce loňském – kdy bylo průměrné hodnocení 1,16.
- Na dotaz o spokojenosti s řízením vedoucí oddělení, která sice přichází do kontaktu s pracovníky méně často, činil průměr 1,0, oproti roku 2013 – 1,14.
- Spokojenost se supervizí. Průměrné hodnocení činilo 1,5 oproti předchozímu roku – 2,85. Průměr hodnocení je vyšší, pracovníci v sociálních službách supervizi přijali. Aby mohla být supervize častěji nám nedovolují finanční, ale zejména provozní podmínky.
- Oproti roku 2013 se zvýšila spokojenost s obsahem práce z 1,71 na 1,0.
- 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.
- Osobní perspektiva v zaměstnání - činil průměrný výsledek 1,0, z celkového počtu 7 účastníků na tento dotaz 1 neodpověděl.
- Pracovní prostředí - byl celkový průměr 1,0. Do zázemí pracovníků v sociálních službách bylo v minulých letech investováno – vybavení nábytkem, sedacím nábytkem a pracovníci s tímto vyjádřili svoji spokojenost.
- Vzdělávání byl průměr 1,0. Pracovníci byli s tématy i úrovní školení velmi spokojeni a do budoucna navrhuje školení na témata: první pomoc (toto školení absolvovat každoročně), psychologii, novinky, které zkvalitní péči (např. nové výrobky nebo zařízení pro službu), školení proti stresu, bazální stimulace apod. Celkový průměr se zvýšil z 1,37 v roce 2013 na 1,05 v roce 2014.

Průměrná známka vypočtená z hodnocení jednotlivých pracovníků je velmi vysoká 1,05 a svědčí o dobré spolupráci jak mezi pracovníky a jejich vedoucím, tak mezi pracovníky navzájem.

V letošním roce jsme formou dotazníkového šetření zjišťovali také **spokojenost uživatelů** odlehčovací služby, kteří byli v našem zařízení déle než 14 dní. Celkem jsme poskytli 62 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 53 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 15 mužů a 36 žen, 2 nevedli. 9x se vrátil dotazník bez vyplnění.

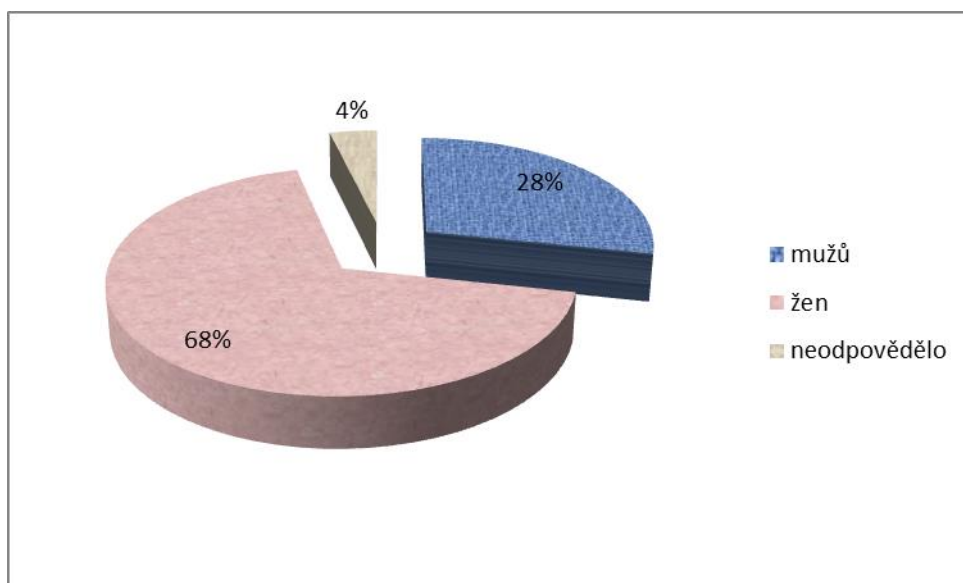
Celkem dotazníků:

rozdáno:	62
vráceno:	53
nevyplnilo:	9



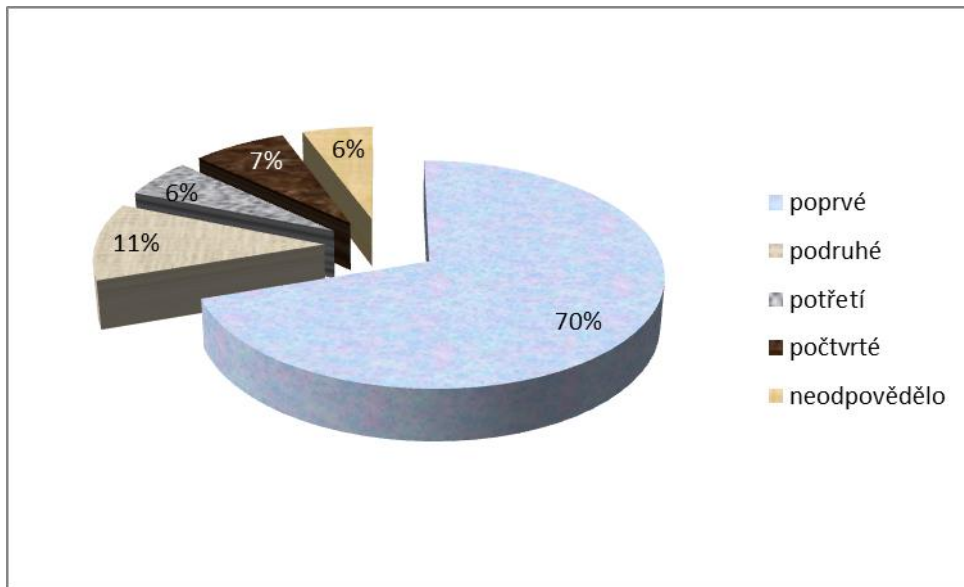
Dotazník vyplnilo:

mužů	15
žen	36
neodpovědělo	2



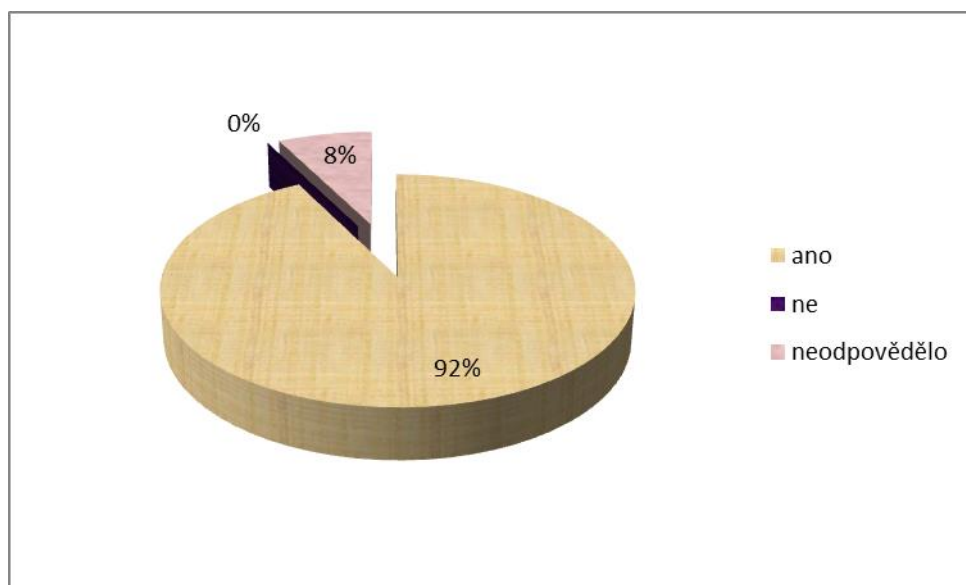
Jste na odlehčovací službě poprvé?

poprvé	37
podruhé	6
potřetí	3
počtvrté	4
neodpovědělo	3



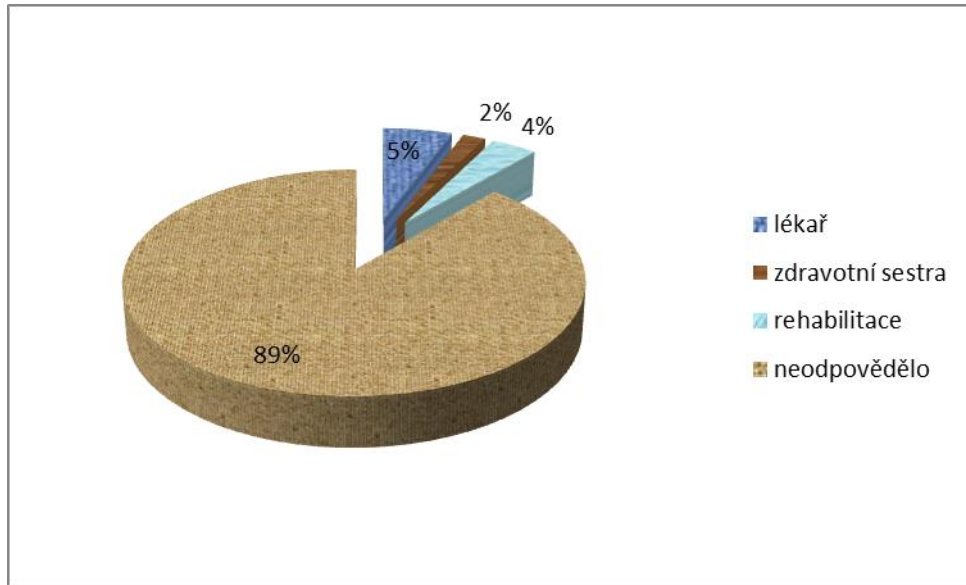
Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?

ano	49
ne	0
neodpovědělo	4



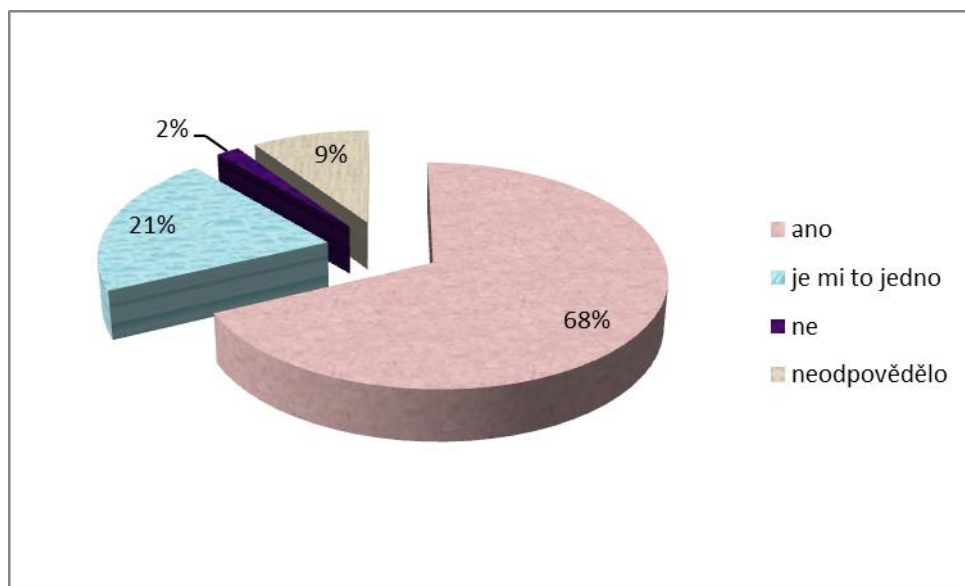
Jakou službu postrádáte?

lékař	3
zdravotní sestra	1
rehabilitace	2
žádnou	47



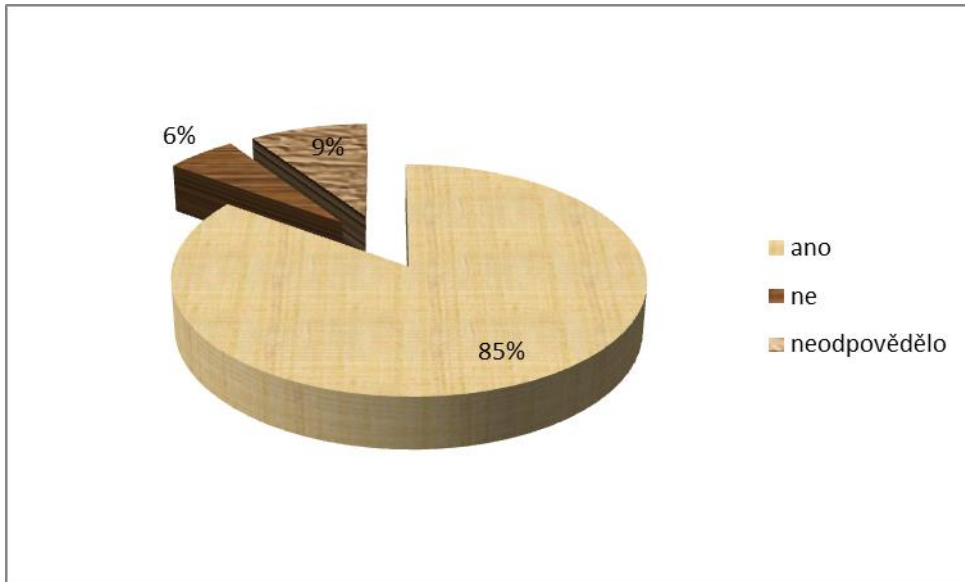
Jste spokojen (a) s evidencí úkonů odlehčovací služby - s čipováním?

ano	36
je mi to jedno	11
ne	1
neodpovědělo	5



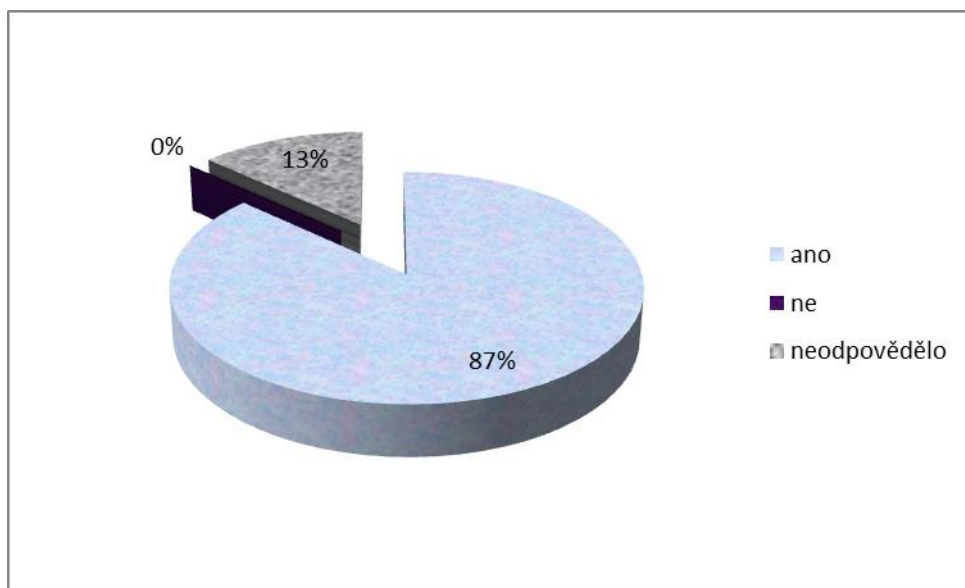
Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo stížnost, jestliže jste spokojen(a) nebo nespokojen(a) s poskytovanou péčí?

ano	45
ne	3
neodpovědělo	5



Jste spokojen(a) s možností výběru jídla?

ano	46
ne	0
neodpovědělo	7



Položili jsme také dotaz, zda nám chtějí uživatelé nebo jejich rodinní příslušníci cokoli sdělit. Jen několik sdělení:

1. Byl jsem velmi spokojen.
2. Se službou pečovatelek jsem byl velmi spokojen.
3. Děkuji za péči o maminku. Jsem spokojená.
4. Chválím přístup pečovatelek ke klientům.
5. Byla jsem velmi spokojená – péče je na velmi dobré úrovni – lidský a vřelý přístup. Děkuji Vám všem ze srdce.
6. Výborný personál, skvělý kolektiv, 100% spokojenost.

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 2015

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 2015, popř. je budeme doplňovat. Pro rok 2015 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 uživatelů odlehčovací služby
- 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

- prezentace odlehčovací služby v médiích – měsíčník Centrum, webové stránky obvodu, prezentace na Dni sociálních služeb, v rámci Dnů seniorů, Gerontologické dny apod.

Vícezdrojové financování

Naší snahou bude, aby odlehčovací služba byla v r. 2015 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. 18/2013 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 12. schůzi dne 6. 5. 2015 usnesením č. 0707/RMOB1418/12/15.