

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

# ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

Výroční zpráva za rok 2016



Vypracoval: Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí oddělení sociálních služeb  
Datum: 31. března 2017

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

<b>Obsah:</b>	<b>str.</b>
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 2017_____	14
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 odlehčovací služby: Gajdošova 39 b, 702 00 Ostrava

Telefon: 599 442 645, 599 442 919

Webové stránky: [www.moap.cz](http://www.moap.cz)

IČO: 00845451

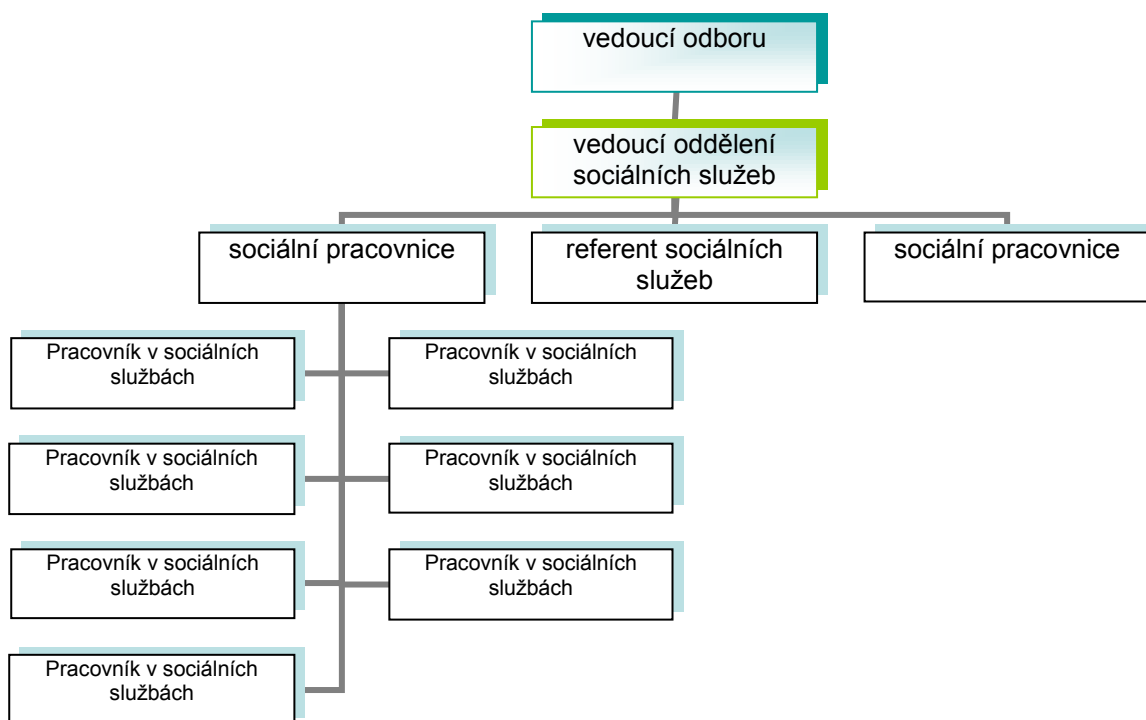
DIČ: CZ00845451

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 2016 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 2016 rozvázali dva pracovníci v sociálních službách pracovní poměr, a to z důvodu odchodu do starobního důchodu. Na jejich pracovní pozice byli přijati jiní zaměstnanci.

### **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 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

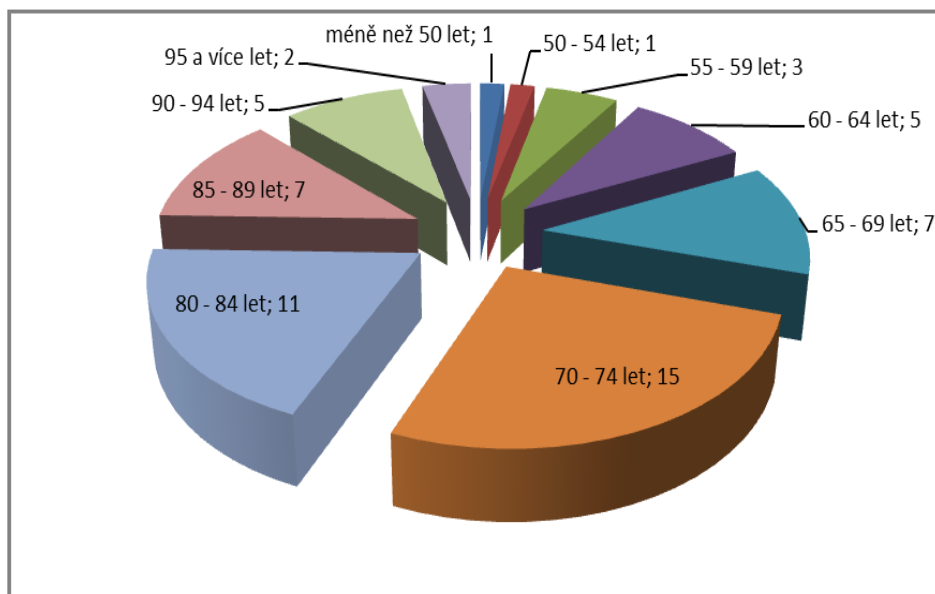
- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- Posilování sociálního začleňování
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné vzdělávání 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 2016 bylo uzavřeno 57 nových smluv o poskytování odlehčovací služby.

### Klienti s platnou smlouvou podle věku

<b>Věk</b>	
méně než 50 let	1
50 - 54 let	1
55 - 59 let	3
60 - 64 let	5
65 - 69 let	7
70 - 74 let	15
80 - 84 let	11
85 - 89 let	7
90 - 94 let	5
95 a více let	2
	<b>57</b>



Z tohoto počtu byli 3 klienti mimostravští, 17 klientů z jiného městského obvodu a 37 klientů z obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Průměrný věk klientů činil 77 let. Průměrná doba pobytu na odlehčovací službě činí 22 dnů. Nejkratší pobyt trval 3 dny, nejdelší 180 dnů. Z celkového počtu 57 klientů se jich 49 vrátilo domů, 7 klientů bylo přijato do domova pro seniory, 1 klient byl z důvodu zhoršení zdravotního stavu převezen do nemocnice a již se na pobytovou službu nevrátil. Kapacita odlehčovací služby činí 10 lůžek. V roce 2016 činila obloženost lůžek 7,28. Celkově jsme nezaznamenali vyšší nárůst žádostí o odlehčovací službu oproti roku 2015. 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, skříňe na osobní věci, uzamykatelné noční stolky, televize, rádio a stůl se židlemi. K zachování intimity slouží polohovací zástěny. V roce 2016 byla zakoupena nová televize do pokoje klientů, dále pak proběhla obnova termosek na teplé nápoje pro klienty na pokoj, vyměnily se židle do sprchy pro bezpečnější provádění osobní hygieny, probíhala běžná údržba lůžek, výměna zářivek, elektro revize apod. a také jsme zajistili internetové připojení.

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 2016 článek o odlehčovací službě v čísle červenec/srpen 2016, na webových stránkách městského obvodu, formou letáčků i osobní účastí na akcích. V roce 2016 to byla akce „Lidé lidem“ pořádaná statutárním městem Ostrava, „Den seniorů“ pořádaný našim městským obvodem a „Gerontologické dny“ podporované statutárním městem Ostrava a pod záštitou primátora Ostravy. Na jaře 2016 jsme propagovali odlehčovací službu také reportáží v televizní stanici Polar a na rozhlasové stanici Rádio Čas.

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. Na podzim roku 2013 vydala Asociace nulté číslo informačního a odborného časopisu (nejen) pro sociální pracovníky Listy sociální práce. Tento časopis nyní vychází čtyřikrát ročně. Vzhledem k počtu členských organizací, kterých sdružuje v současné době 1 655, 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 2016 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 2016 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	369	117
Ubytování	335	316	94

Příjmy jsou tvořeny úhradami za provedené úkony a ubytování – paušální služby. Vyšší úhrady za úkony jsou dány větší mírou potřebnosti podpory u uživatelů. **Průměrná úhrada od jednoho uživatele činila 2 772,- 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. 307 tis. Kč za rok 2016.

V roce 2016 jsme jako každoročně požádali o dotaci z Ministerstva práce a sociálních věcí na provozování odlehčovací služby. Obdrželi jsme 63 tis. Kč.

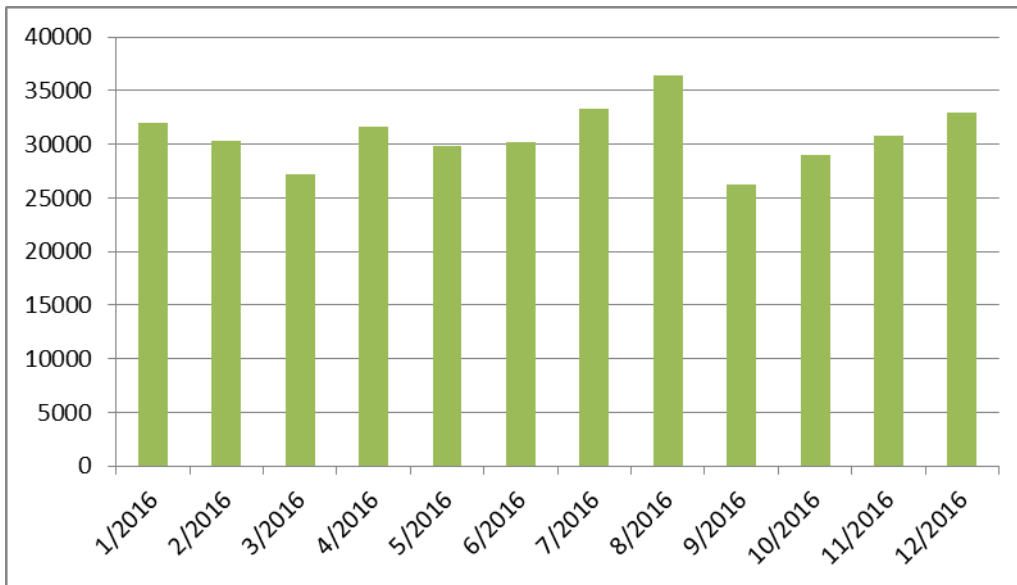
V roce 2016 jsme přijali rozhodnutím Rady městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz movitý dar – televizi značky Samsung v hodnotě 5 999 Kč. Dar poskytl Ing. Milan Kolovrat jako poděkování za vzornou péči o tchýni, kterou jí poskytovaly po dobu rekonstrukce bytu pracovnice v sociálních službách při jejím pobytu na odlehčovací službě v domě s pečovatelskou službou na ul. Gajdošova. Televize byla umístěna v jednom z pokojů odlehčovací služby.

### Příjmy od klientů za úkony leden 2016 - prosinec 2016

Měsíc	Cena
1/2016	32 000 Kč
2/2016	30 300 Kč
3/2016	27 200 Kč
4/2016	31 600 Kč
5/2016	29 800 Kč
6/2016	30 200 Kč
7/2016	33 300 Kč
8/2016	35 400 Kč
9/2016	26 300 Kč
10/2016	29 000 Kč
11/2016	30 900 Kč

12/2016

33 000 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 po celý rok vyrovnaně obsazena.

### Výdaje (v tis. Kč)

	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Plnění	% čerpání
Provoz	162	120	109	90
Platy*	2 713	2 797	2 725	97

\* včetně zdravotního a sociálního pojištění + zákonného pojištění

V průběhu roku 2016 byl zakoupen 1 nový televizor do pokoje odlehčovací služby, neboť starý dosloužil a jeho oprava byla nerentabilní, dále termosky na teplé nápoje, sedátka do sprch a nová mikrovlnná trouba.

## 9. Nejčastěji poskytované úkony v roce 2016

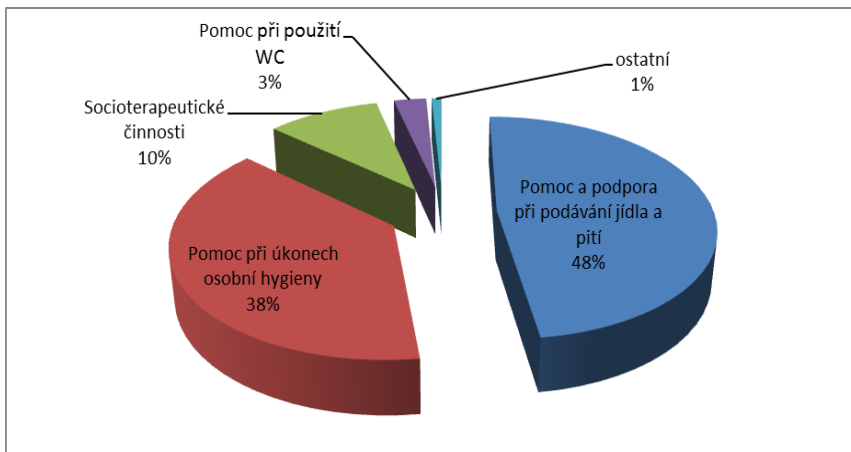
### Nejčastěji poskytované úkony v roce 2016

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	177 300 Kč
Pomoc při úkonech osobní hygieny	142 700 Kč
Socioterapeutické činnosti	36 600 Kč
Pomoc při použití WC	10 500 Kč
Pomoc při oblékání a svlékání	600 Kč
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	1 000 Kč



Pomoc při základní péči o vlasy a nehty  
Doprovod k lékaři

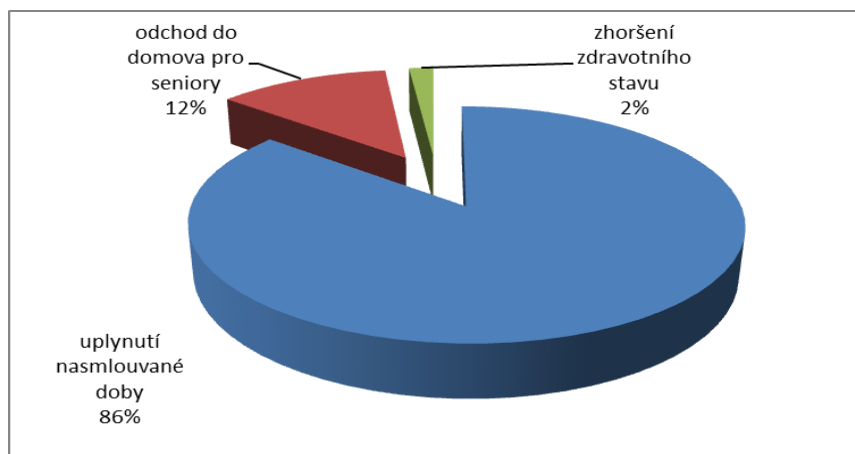
600 Kč  
100 Kč



Z celkového počtu 57 uživatelů se jich 49 vrátilo domů, 7 uživatelů bylo přijato do domova pro seniory, nebo jim byla poskytnuta opět odlehčovací služba jiným poskytovatelem, 1 byl z důvodu zhoršení zdravotního stavu převezen do nemocnice a již na pobytovou službu nenastoupil.

### Důvody ukončení pobytu 2016

Důvod	Počet
uplynutí nasmlouvané doby	49
odchod do domova pro seniory	7
zhoršení zdravotního stavu	1



## 10. Stížnosti a podněty

V roce 2016 nebyla podána žádná stížnost či podnět v souvislosti s poskytováním úkonů odlehčovací služby ani žádná stížnost jiná.

Naopak rodinný příslušník vyjádřil pochvalu na poskytování odlehčovací služby věcným darem – televizí pro klienty, a to za vzornou péči o klientku - tchýni.

## 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 2016 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.

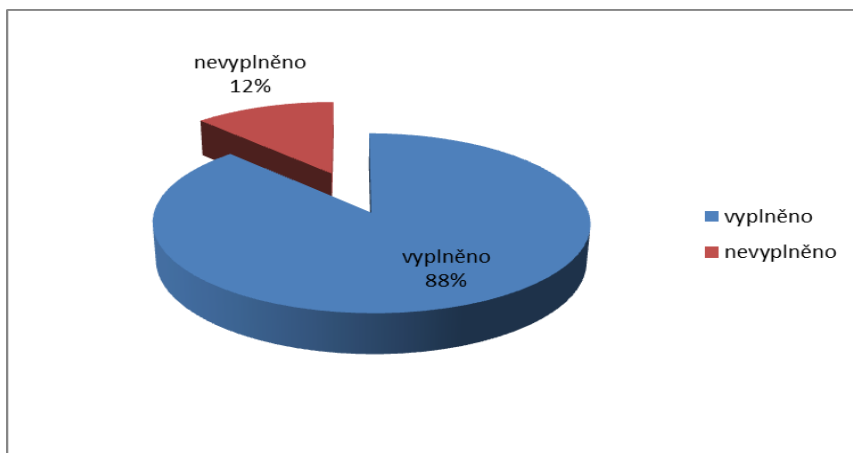
V roce 2016 jsme provedli **dotazníkové šetření spokojenosti zaměstnanců** - pracovníků v sociálních službách (pečovatelek). Tento dotazník byl anonymní. Zaměstnanci hodnotili dotazy na škále 1 – 5, kdy jedna je nejlepší a pět nejhorší.

- 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. Průměrné hodnocení činilo 3,3 oproti předchozímu roku – 3,7. Průměr hodnocení je nižší, kdy názorem pracovníků v sociálních službách je, že supervize nic neřeší. Byla změněna osoba supervizora, nicméně toto se jako problém nejeví, dle slovního hodnocení pracovníků. Problémy, pokud nějaké nastanou, se řeší ihned a ne až na supervizi, která je jednou za čas. Aby mohla být supervize častěji, nám nedovolují finanční, ale zejména provozní podmínky.
- V roce 2016 je spokojenost s obsahem práce stejná jako v roce 2015, tj. 1,0 včetně slovního hodnocení: „Mám svoji práci ráda a moc si jí vážím.“
- Komunikace na pracovišti – průměr 1,0 stejný, jako v roce 2015 opět včetně slovního hodnocení: „Perfektní, naprosto bez konfliktu. Jedna pomáhá druhé.“
- 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.
- Stabilita v zaměstnání - činil průměrný výsledek 1,0 stejně jako v roce 2015.
- Pracovní prostředí - byl celkový průměr 1,0, oproti loňskému 1,3. 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, stejně, jako loni. Pracovníci byli s tématy i úrovní školení velmi spokojeni a do budoucna navrhují školení na témata: psychologie, manipulace s imobilními klienty, manipulace a nátlakové metody ze strany klienta apod.

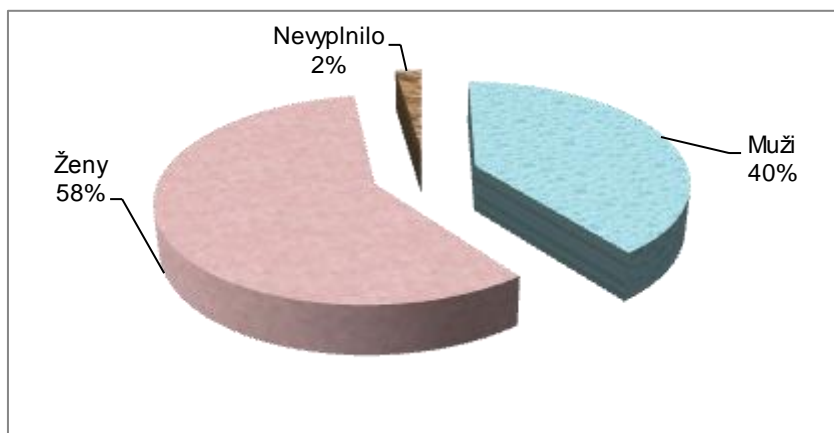
Průměrná známka vypočtená z hodnocení jednotlivých pracovníků je velmi vysoká 1,25 a svědčí o dobré spolupráci jak mezi pracovníky a jejich vedoucím, tak mezi pracovníky navzájem.

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 49 dotazníků, následně jsme vyhodnocovali 43 dotazníků. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 17 mužů a 25 žen, 1x se vrátil dotazník bez vyplnění.

Rozdáno	49
Vyplněno	43
Nevyplněno	6

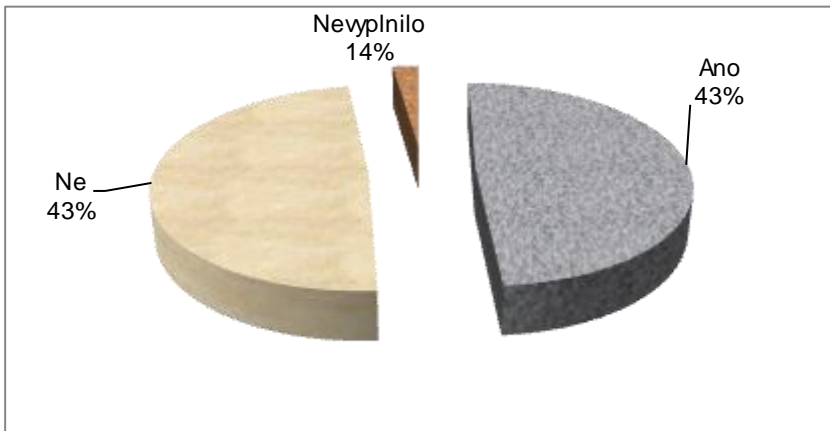


Muži	17
Ženy	25
Nevyplnilo	1



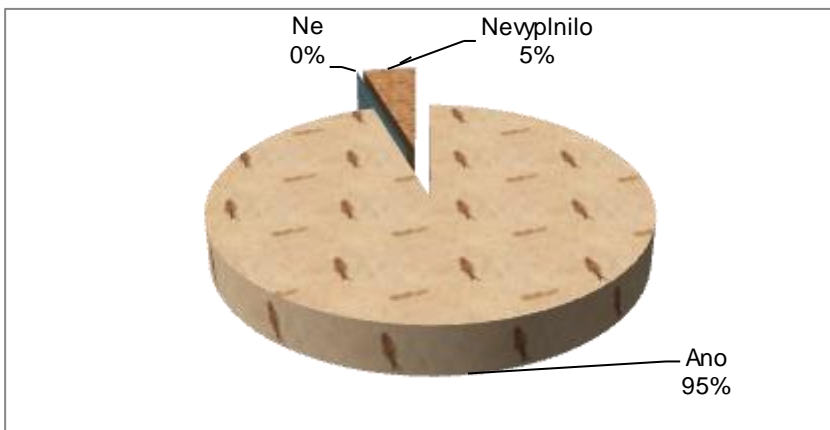
**Jste na odlehčovací službě poprvé?**

Ano	21
Ne	21
Nevyplnilo	1



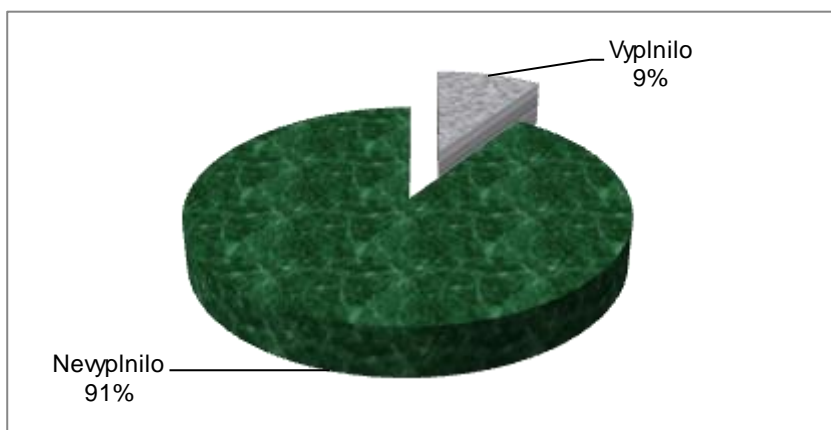
**Jste spokojen(a) s vybaveností pokoje?**

Ano	41
Ne	0
Nevyplnilo	2



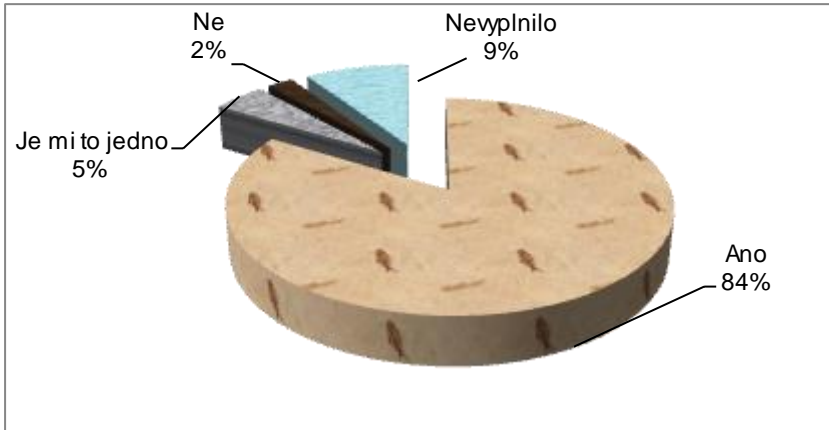
**Jakou službu postrádáte?**

Žádnou	4
Nevyplnilo	39



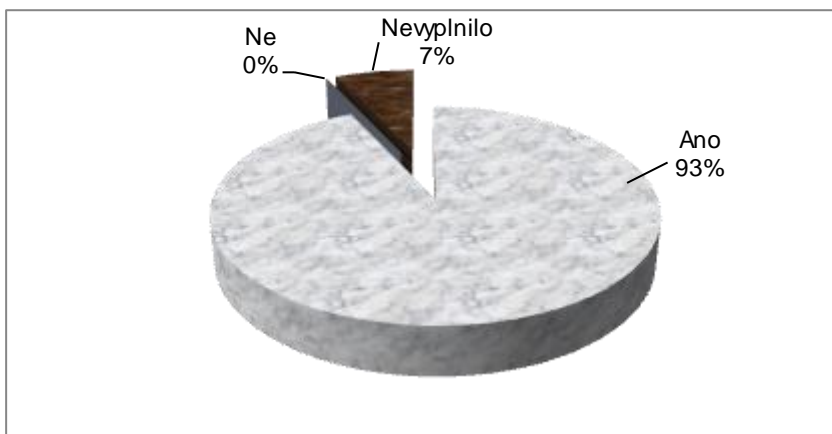
**Jste spokojen(a) s evidencí úkonu odlehčovací služby – s čipováním?**

Ano	36
Je mi to jedno	2
Ne	1
Nevyplnilo	4



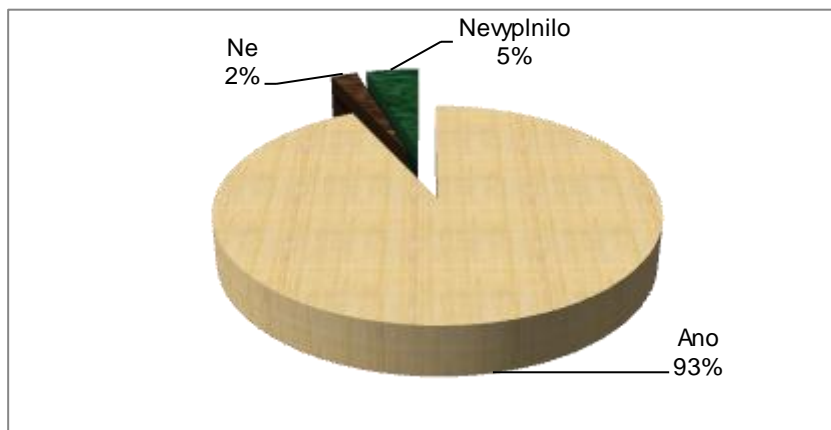
**Víte, že máte možnost napsat pochvalu nebo stížnost, jestliže jste spokojen(a) nebo nespokojen(a) s poskytovanou péčí?**

Ano	40
Ne	0
Nevyplnilo	3



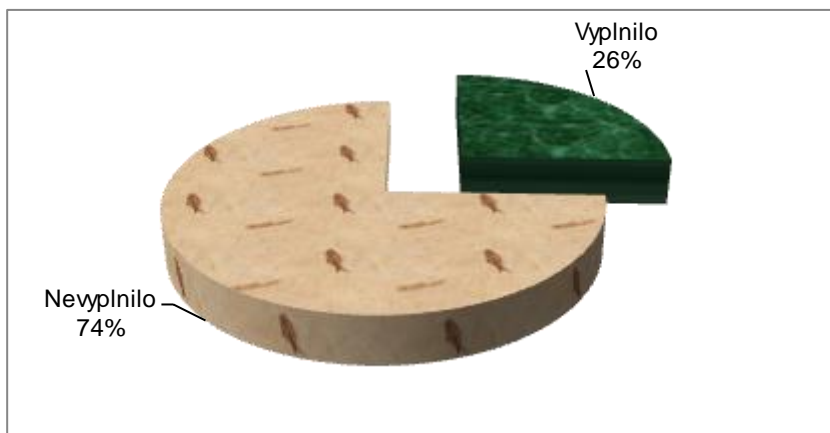
**Jste spokojen(a) s možností výběru jídla?**

Ano	40
Ne	1
Nevyplnilo	2



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

Vyplnilo	11
Nevyplnilo	32



#### Slovní hodnocení:

Velmi příjemné chování obsluhujícího personálu.

Byla jsem velice spokojená.

S péčí je maminka i já velmi spokojená. Celý personál vždy vyhoví, maminka je zde potřetí, vždy se těší. Moc děkujeme.

Jsem velmi spokojen.

Byla jsem velmi spokojená.

S odlehčovací službou jsme spokojeni.

Jsem velmi spokojen.

Jsem spokojen s odlehčovací službou.

V rámci celkového zhodnocení z dotazníků vyplynulo, že úroveň služby je velmi dobrá. Klienti jsou se službou spokojeni, což vyjadřuje i sdělení, že využívají službu opakovaně. 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 2017

### 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 2017, popř. je budeme doplňovat.

Pro rok 2017 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
- formou dotazníkového šetření zjišťování požadavků, problémů, přání a spokojenosti se službami v průběhu roku 2017

- 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., televizní stanice Polar, rozhlasová stanice Rádio Čas.

### **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 62. schůzi dne 1. 6. 2017 usnesením č. 1718/RMOB1418/62/17.